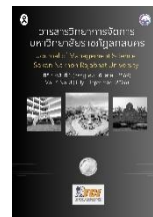




ISSN: 2774-0390 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>
e-mail: jmssnr@gmail.com



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

Factors affecting the effectiveness of civil registration services of, Nakhon
Phanom Town Municipality Local Registration Office, Mueang Nakhon
Phanom District, Nakhon Phanom Province

อรพรรณ นวนศรี^{1*}, วรวิทย์ อินทนนท์²

Orapan Nuansri^{1*}, Worawut Inthanon²

^{1,2} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2} Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phanom University

Corresponding author's e-mail: orapan404@gmail.com^{1}, worawut162512@gmail.com²

Received: March 30, 2026

Revised: April 27, 2026

Accepted: May 02, 2026

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยและระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานทะเบียน เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จำนวน 380 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 1.00 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .983 และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม ควรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน แอปพลิเคชันหรือ LINE OA เพื่อให้จองคิว ตรวจสอบเอกสาร และยื่นคำร้องเบื้องต้นได้ทันที พร้อมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการและความเชี่ยวชาญ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีป้ายข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิผล ประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมือง

Abstract

The purposes of this study were: 1) to examine the level of factors and the levels of effectiveness of civil registration services at the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipality, Mueang Nakhon Phanom District, Nakhon Phanom Province; 2) factors affecting the effectiveness of civil registration services provided by the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipality, Mueang Nakhon Phanom District, Nakhon Phanom Province; and 3) guidelines for improving the effectiveness civil registration services at the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipality, Mueang Nakhon Phanom District, Nakhon Phanom Province. The quantitative sample consisted of 380 citizens receiving civil registration services at the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipality, Mueang Nakhon Phanom District, employed convenience sampling. The research instrument was a questionnaire with a content validity of 1.00, and a reliability coefficient of .983. Statistical methods employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and multiple regression analysis. For the qualitative phase, content analysis was employed with key informants selected through purposive sampling for in-depth interviews comprising 10 service users and 5 staff members. The results revealed that: 1) overall, the factors affecting the effectiveness of civil registration services at the local registration office were at a high level, and the overall effectiveness of civil registration services was also at a high level; 2) staff behavioral and communication factors, as along with resource and management system factors, significantly affected the effectiveness of civil registration services at the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipality, Mueang Nakhon Phanom District, Nakhon Phanom Province, at the .05 level of significance. 3) Regarding guidelines for improving the effectiveness of civil registration services at the Local Registration Office of Nakhon Phanom Town Municipal, digital technology should be implemented via mobile applications or LINE Official Account (LINE OA) to enable instant appointment booking, document verification, and preliminary request submission. Furthermore, staff should be trained to cultivate a service mindset and professional expertise, while service facilities should be upgraded to be ensure comfort and safety, accompanied by clear information signage, ultimately enhancing citizen satisfaction, effectiveness and efficiency.

Keywords: effectiveness, service delivery, Municipal Civil Registration services

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

งานทะเบียนราษฎรถือเป็นภารกิจพื้นฐานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินโดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การจัดทำและดูแลข้อมูลทะเบียนราษฎรอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ไม่เพียงส่งผลต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน เช่น การเข้าถึงบริการสาธารณสุข การศึกษา และสวัสดิการต่าง ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักบริหารการ, 2564) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรจึงถือเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงสิทธิและบริการของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเกิด แจ้งย้ายที่อยู่ การขอสำเนาทะเบียนบ้าน หรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากร งานด้านนี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการดำรงชีวิตของประชาชน และยังสะท้อนคุณภาพการบริหารราชการแผ่นดินในระดับชาติและท้องถิ่น (ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ, 2564)

ในปัจจุบัน เทศบาลเมืองนครพนม มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนเมืองที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในบริบทของเมืองชายแดน นครพนมยังมีความหลากหลายทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม เทศบาลจึงต้องมีศักยภาพในการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการค้าชายแดน การท่องเที่ยว และการเคลื่อนย้ายของประชากร งานทะเบียนราษฎรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนการจัดบริการสาธารณะ การจัดสรรงบประมาณ และการกำหนดนโยบายที่ตอบสนองต่อประชาชนอย่างแท้จริง จากปัญหาที่ปรากฏ การให้บริการที่ล่าช้า การขาดแคลนบุคลากร และข้อร้องเรียนจากประชาชน ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ ในขณะเดียวกัน เทศบาลเมืองนครพนมก็มีศักยภาพในการพัฒนา เนื่องจากผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วน ในฐานะที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาโดยเฉพาะการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล และการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม ยังมีบางประเด็นที่ยังเป็นปัญหาและยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยจะพิจารณาในประเด็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกิดปัญหาอุปสรรคในระหว่างการให้บริการ เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้แก่หน่วยงานของตนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัย และระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นการให้บริการ

ของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองต่อประชาชนในด้านความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 ด้านหลัก (ณัฏฐ์ ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง, 2563) ดังนี้

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ (administrative factors)

1.1) ความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยี (resources & technology readiness) หมายถึง ความเพียงพอและความเหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการประชาชน เช่น ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และความสะดวกของเทคโนโลยีในการให้บริการออนไลน์ ซึ่งความพร้อมเหล่านี้มีผลต่อความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ

1.2) กระบวนการบริหารจัดการภายใน (internal management process) หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การควบคุมงาน และการประสานงานภายในหน่วยงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีมาตรฐาน รวมถึงการบริหารเวลา การจัดคิวบริการ และการลดขั้นตอนการทำงาน

2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (human interaction factors)

2.1) ทักษะและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจตคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการประชาชน เช่น ความมีน้ำใจ การเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบในหน้าที่ ซึ่งสะท้อนคุณภาพของการบริการภาครัฐและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.2) การสื่อสารและให้ข้อมูลกับประชาชน หมายถึง การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ทั้งการให้ข้อมูล การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน การตอบคำถาม และการสร้างความเข้าใจในกระบวนการบริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชน

โดยสรุปแนวคิดปัจจัยทั้งสองด้านหลักนี้สะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรและการสื่อสารกับประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ที่มุ่งประชาชนเป็นศูนย์กลาง

แนวคิดประสิทธิผลการให้บริการ

แนวคิดประสิทธิผลการให้บริการเป็นผลสะท้อนผลลัพธ์จากการดำเนินนโยบายหรือการปรับปรุงระบบงาน เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจ และความถูกต้องการให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรอิสระ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือการพัฒนาทักษะบุคลากร นอกจากนั้น ประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงการบรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ตามความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจหลักของ อปท. ประสิทธิภาพวัดจากผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประชาชน) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหารงานภาครัฐ

1) ความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลที่สำคัญที่สุดในภาคบริการ เน้นว่าการบริการตอบสนองความคาดหวังได้ดีเพียงใด (focus on satisfaction)

2) ความรวดเร็วและทันเวลา (timeliness) ประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงมิติของเวลาด้วย การบรรลุเป้าหมายที่ช้าเกินไปย่อมไม่เกิดประสิทธิผล (focus on time)

3) คุณภาพ/ความถูกต้องของผลลัพธ์ (quality/accuracy) เน้นผลลัพธ์สุดท้ายที่ประชาชนได้รับว่ามีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีคุณภาพตามที่กฎหมายหรือมาตรฐานกำหนดหรือไม่ (focus on output quality).

4) ความเป็นธรรมและทั่วถึง (equity/fairness) เป็นมิติที่สำคัญของบริการสาธารณะ สะท้อนถึงการลดความเหลื่อมล้ำและเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม (focus on equity and access)

5) การบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจ (goal attainment) วัดว่าการให้บริการนั้น ๆ สามารถแก้ไขปัญหา หรือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตั้งไว้สำหรับบริการนั้น ๆ ได้มากน้อยเพียงใด (focus on goal achievement).

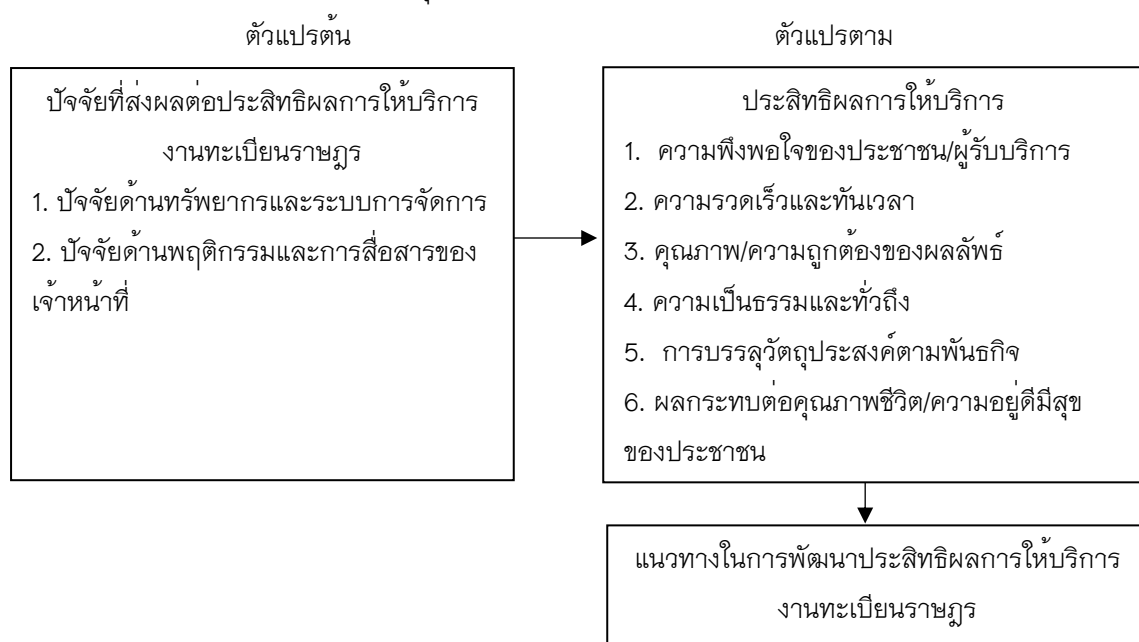
6) ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต/ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน (impact/well-being) เป็นการวัดระดับสูงสุดของ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ (ultimate outcome) ว่าการบริการเหล่านั้นส่งผลดีต่อชีวิตประชาชนในภาพรวม หรือไม่ (focus on outcome impact)

ดังนั้น แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองนครพนม มุ่งเน้นความพึงพอใจ ของประชาชนเป็นสำคัญ โดยวัดจากคุณภาพบริการ 6 ด้านหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ ความรวดเร็วและทันเวลา คุณภาพ/ความถูกต้องของผลลัพธ์ ความเป็นธรรมและทั่วถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ตาม พันธกิจ และผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต/ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรถือเป็นงานบริการสาธารณะที่มีความสำคัญของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เนื่องจากเป็นช่องทางหลักในการจัดเก็บและปรับปรุง ข้อมูลประชากร การออกบัตรประจำตัวประชาชน และการให้บริการด้านทะเบียนแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีผล โดยตรงต่อสิทธิขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชน (สำนักบริหารการทะเบียน, 2564)

ประสิทธิผลของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ด้านหลัก ดังนี้ 1) ปัจจัยด้าน ทรัพยากรและระบบการจัดการ ความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยี กระบวนการบริหารจัดการภายใน 2) ปัจจัย ด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ทัศนคติและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ (Robbins & Judge, 2019) การสื่อสารและให้ข้อมูลกับประชาชน นอกจากนั้น ประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นผลสะท้อนผลลัพธ์จากการดำเนิน นโยบายหรือการปรับปรุงระบบงาน โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัดตามการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ซึ่งใช้วัดคุณภาพการให้บริการผ่านตัวแปรตาม เช่น ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว และความพึงพอใจ และความถูกต้องการให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรอิสระ เช่น การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือการพัฒนาทักษะบุคลากร สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ ร้อยละ 5 ที่ประชากร จำนวน 7,600 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 2 มกราคม 2567 ถึง วันที่ 30 ธันวาคม 2567 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม, 2567)

1.2 กลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น จำนวน 15 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (checklists) จะมีคำตอบให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ/อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ ประกอบด้วย ความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยี กระบวนการบริหารจัดการภายใน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ทักษะและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ การสื่อสารและให้ข้อมูลกับประชาชน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับ 1) ความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ 2) ความรวดเร็วและทันเวลา 3) คุณภาพ/ความถูกต้องของผลลัพธ์ 4) ความเป็นธรรมและทั่วถึง 5) การบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจ 6) ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต/ความอยู่ดีมีสุขของประชาชนและข้อคำถามในตอนนี้เป็นแบบ มาตราประมาณค่า (rating scale) โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นรูปแบบลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 5 ระดับ เพื่อใช้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน โดยมีความหมายดังนี้ 5 = มากที่สุด/เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = มาก/เห็นด้วย 3 = ปานกลาง/เฉย ๆ 2 = น้อย/ไม่ค่อยเห็นด้วย 1 = น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วยเลย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (open form)

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 กำหนดเกณฑ์การพิจารณาคะแนนค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายระดับปัจจัยและประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับปัจจัย/ประสิทธิผล อยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับปัจจัย/ประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับปัจจัย/ประสิทธิผล อยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับปัจจัย/ประสิทธิผล อยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับปัจจัย/ประสิทธิผล อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นแนวคำถามเพื่อนำไปใช้ประกอบการเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยเน้นสัมภาษณ์ประสบการณ์ มุมมอง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลให้บริการงานทะเบียนราษฎร แนวคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับประชาชนผู้รับบริการ

- 1) ท่านมีสิ่งใดบ้างที่คิดว่าเป็นอุปสรรคหรือปัญหาในการรับบริการจากสำนักทะเบียนฯ
- 2) ท่านคิดว่าการสื่อสารระหว่างเทศบาลกับประชาชนมีประสิทธิผลเพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 3) ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการทำงานของระบบการ

ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม ให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่

- 1) จากประสบการณ์ของท่านในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
- 2) ท่านพบปัญหาและอุปสรรคหรือความท้าทายใดในการให้บริการที่ควรได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุง
- 3) ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการทำงานของระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

ในการศึกษานี้แบบสอบถามได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .983

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

- 1) ทำหนังสือราชการ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตในการเข้าเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัด และประชาชนผู้มารับบริการ
- 2) ผู้วิจัยจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสุ่มเลือก เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องก่อนเริ่มเก็บข้อมูล
- 3) ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ตามที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดวิธีการตอบคำถามให้ชัดเจน และให้เวลาเพียงพอแก่ผู้ตอบในการกรอกข้อมูล
- 4) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้กลับคืน ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 15 คน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 คน ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ดำเนินการแบบตัว

ต่อตัว โดยบันทึกเสียง โดยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลโดยสมัครใจ และจัดบันทึกประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้ เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) ซึ่งจะทำให้สามารถตอบคำถามวิจัยและทดสอบสมมติฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อวิเคราะห์ระดับปัจจัย และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ ปัจจัยด้านพฤติกรรม และการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เน้นการค้นหาคำสรุปและการตีความ เกี่ยวกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของสาร ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร บริบทในการสื่อสาร ผลจากการสื่อสาร พฤติกรรมทางสังคมที่สะท้อนผ่านสาร ตลอดจนเพื่อทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่กล่าวไว้ในทฤษฎี ซึ่งปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547 อ้างอิงใน พัทธกรณ์ จาตุพันธ์, 2556) สรุปขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา คือ 1) กำหนดปัญหามาการวิจัย 2) การนิยามประชากรในการวิจัยและการสุ่มตัวอย่าง 3) การกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล 4) การสร้างเครื่องมือในการจำแนกประเภทเนื้อหา 5) การกำหนดเกณฑ์ในการลงรหัสข้อมูล และ 6) การตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของข้อมูล

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียน เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จำนวน 380 ชุด ด้วยตนเองโดยผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนและมีความสมบูรณ์ 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 31.57 มีสถานภาพ/อาชีพ เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 51.84 และมีความถี่ในการใช้บริการไม่บ่อย คิดเป็นร้อยละ 83.16

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ด้านที่	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ (H1)	4.06	.46	มาก
2	ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (H1)	4.10	.45	มาก
ภาพรวม		4.08	.45	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.10$) และปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ด้านที่	ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความพึงพอใจของประชาชน/ผู้รับบริการ	4.17	.49	มาก
2	ด้านความรวดเร็วและทันเวลา	4.30	.70	มาก
3	คุณภาพ/ความถูกต้องของผลลัพธ์	4.33	.60	มาก
4	ความเป็นธรรมและทั่วถึง	4.38	.69	มาก
5	การบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจ	4.21	.73	มาก
6	ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต/ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน	4.21	.65	มาก
ภาพรวม		4.27	.58	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเป็นธรรมและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.38$) คุณภาพ/ความถูกต้องของผลลัพธ์ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านความรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized		Sig.
	Coefficient	SE	Coefficient	t	
	B	SE	β		
ค่าคงที่	1.68	.24		6.91	.00**
1. ปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ (H1)	.22	.14	.17	1.49	.03*
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (H2)	.41	.15	.31	2.71	.05*
R = .484, R ² = .234, F-Value = 57.574, Sig. = .05					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ (H2) ($B = .41$, $\beta = .31$, $\text{Sig.} = .05$) และปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ (H1) ($B = .22$, $\beta = .17$, $\text{Sig.} = .03$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองมีค่า $R^2 = .234$ แสดงว่าปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้ร้อยละ 23.40 ขณะที่อีกร้อยละ 76.60 มาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา โดยผลการทดสอบ ANOVA พบว่า $F = 57.574$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าโมเดลถดถอยนี้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้พยากรณ์ได้ ดังนั้น สามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (unstandardized)

$$\hat{Y} = 1.68 + .22 (H1) + .41 (H2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized)

$$\hat{Z} = .41 (H2) + .22 (H1)$$

4. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 10 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 อุปสรรคหรือปัญหาในการรับบริการ พบว่า อุปสรรคหลักในการรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง คือ สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รอคิวนานเนื่องจากคนใช้บริการหนาแน่น โดยเฉพาะงานทำบัตรประชาชน นอกจากนี้ยังพบปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา ภาระงานหนัก และข้อจำกัดในการให้บริการเฉพาะวันเวลาราชการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

4.1.2 การสื่อสารระหว่างเทศบาลกับประชาชนมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ พบว่า การสื่อสารระหว่างสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกับประชาชนในปัจจุบันถือว่ามีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอเนื่องจากยังพบข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มเปราะบาง ผู้สูงอายุ/ไม่มีสมาร์ทโฟน แม้จะมีการใช้เฟซบุ๊ก และไลน์ แต่อาจขาดการตอบโต้แบบเรียลไทม์ ทำให้ประชาชนบางส่วนยังเข้าไม่ถึงบริการทะเบียนที่รวดเร็ว

4.1.3 แนวพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการทำงานของระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานแอปพลิเคชันหรือไลน์ โอเอ (LINE OA) เพื่อให้จองคิว ตรวจสอบเอกสาร และยื่นคำร้องเบื้องต้นได้ทันที พร้อมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการและความเชี่ยวชาญ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีป้ายข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพต่อไป

4.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.2.1 จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมือง ได้แก่ บุคลากร ควรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะดีบริการ และจำนวนที่เพียงพอ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เสถียรภาพของระบบมททไทยหรืออินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรวดเร็ว ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน และอุปกรณ์/สถานที่ ควรทันสมัย เพียงพอ สะดวกสบาย การบริหารจัดการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

4.2.2 ปัญหาและอุปสรรคหรือความท้าทายใดในการให้บริการที่ควรได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุง พบว่า สถานที่คับแคบและคิวยาว บุคลากรไม่เพียงพอ ยังมีกลุ่มคนตกหล่นทางทะเบียน ความเสี่ยงต่อการทุจริต การปรับปรุงควรเน้นระบบดิจิทัล (e-Service) มาใช้ลดขั้นตอน เพิ่มจุดบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) และอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มประสิทธิภาพ

4.2.3 การพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการทำงานของระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิผลมากขึ้น พบว่า ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านกฎหมายทะเบียนราษฎรอย่างแม่นยำ และอบรมด้านจิตบริการ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถใช้งานระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (smart card) ได้อย่างคล่องแคล่วและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

การอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ และเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) ที่เน้นความมีประสิทธิภาพ (efficiency) และการใช้เทคโนโลยีมาดขั้นตอน (digital transformation) ทฤษฎีการบริหารคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ที่เน้นองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (assurance) และ 5) ความเข้าใจเห็นใจ (Empathy) โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาดขั้นตอนสอดคล้องกับแนวคิด รัฐบาลดิจิทัล (digital government) ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระของประชาชน

2. ประสิทธิภาพการให้บริการที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระดับมาก การที่ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเนื่องมาจาก การที่เจ้าหน้าที่สุภาพและให้ข้อมูลชัดเจนส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ แนวคิดจิตบริการ (service mind) และ ทฤษฎีการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) ที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการจัดเตรียมเอกสารของประชาชน ทำให้งานสำเร็จในครั้งเดียว (right first time) การยึดหลักธรรมาภิบาล (good governance) โดยเฉพาะหลักความโปร่งใสและหลักความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นผลลัพธ์ (results-oriented) และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของอุษณีย์ พลจันทร์ (2566) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์กรณีศึกษา อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คุณภาพของแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย การออกแบบเว็บไซต์ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์และการใช้แอปพลิเคชันที่มีคุณภาพประกอบด้วย การทำให้บรรลุผลสำเร็จ ความสามารถของระบบ ความเป็นส่วนตัว และความพึงพอใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านงานทะเบียนออนไลน์

3. อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรม การสื่อสาร และระบบทรัพยากรต่อประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 การที่ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีระบบ (system theory) โดยมองว่า ทรัพยากรและระบบการจัดการเป็น “ปัจจัยนำเข้า” (input) และพฤติกรรมการสื่อสารเป็น “กระบวนการ”

(process) หากทั้งสองส่วนทำงานประสานกันจะส่งผลให้ “ผลผลิต” (output) คือประสิทธิภาพการบริการออกมาดี ด้านพฤติกรรมและการสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิด จิตบริการ และทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ระบุว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและลดความขัดแย้ง และด้านทรัพยากรและระบบ การมีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อมโยงกัน (linkage center) ช่วยให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นไปได้จริง

4. แนวทางการพัฒนาสู่นวัตกรรมบริการ การปรับปรุงระบบสารสนเทศเต็มรูปแบบ เช่น การจองคิวออนไลน์หรือระบบการบริการแบบลีน (lean service) สอดคล้องกับแนวคิด การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management: BPM) ที่มุ่งกำจัดขั้นตอนที่ไม่สร้างมูลค่า (waste) ออกจากกระบวนการ งานวิจัยสนับสนุน สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่มุ่งเน้นระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric government) เพื่อสร้างความยั่งยืนในการให้บริการสาธารณะ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่การให้บริการทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ควรมุ่งเน้น “ดิจิทัลแพลตฟอร์ม” และ “เชิงรุก” ผ่านแอปพลิเคชัน D.DOPA เพื่อยืนยันตัวตน การแจ้งย้าย ปลายทางอัตโนมัติ และการคัดสำเนารายการทะเบียนราษฎรระบบดิจิทัล ช่วยลดขั้นตอน ลดเอกสาร และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชนตามมาตรฐานสากล ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แอปพลิเคชัน D.DOPA เพื่อยืนยันตัวตน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมปัจจัยด้านพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เพราะส่งผลต่อการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัด

นครพนม การส่งเสริมพฤติกรรมและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม เป็นกลยุทธ์สำคัญที่เพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้โดยตรง เจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการ สื่อสารชัดเจน และสุภาพ จะช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มความเร็ว และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชน ซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ควรส่งเสริมปัจจัยด้านทรัพยากรและระบบการจัดการ เพราะส่งผลต่อการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม การส่งเสริมปัจจัยด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ และระบบการจัดการ ขั้นตอน เทคโนโลยี มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองนครพนม ช่วยให้การบริการรวดเร็ว ถูกต้อง และลดความแออัด เพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการในอำเภอเมืองนครพนม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเน้นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ระบบดิจิทัล/AI มาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอน การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจเชิงลึกทั้งก่อน-หลังรับบริการ และการอบรมบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น (เทศบาลเมือง) กับสำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือเทศบาลเมืองอื่นที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practice) และจุดที่ควรพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 240–253. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/245925>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- พัชรภรณ์ จารุพันธ์. (2556). *การวิเคราะห์เนื้อหา บทบาท หน้าที่ และจริยธรรมของหนังสือพิมพ์ในการนำเสนอข่าวกรณีศึกษา บริษัทไรส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219–231. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/view/87454>.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 188–213. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/jhusocbru/article/view/1647>.
- สำนักบริหารการทะเบียน. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร*. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. สืบค้น 2 ธันวาคม 2568 จาก http://118.174.18.17:8085/ebook/view.jsp?Open_Book=yes&id_PageBook=72883&booktype=2.
- สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม. (2567). *จำนวนสถิติผู้มารับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนครพนม.

อุษณีย์ พลจันทร์. (2566). ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน Thaid ด้านงานทะเบียนออนไลน์กรณีศึกษา อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้ารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

<https://doi.org/10.14457/TU.the.2023.1158>.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed). Pearson Education.