

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
EFFICIENCY OF CIVIL REGISTRATION SERVICES THAPAIR MUNICIPALITY,
NAKHONSITHAMMARAT PROVINCE, NAKHON SI THAMMARAT
PROVINCE

สุนิสา นารถไพรินทร์

Sunisa Nartpairin

เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Thapair Municipality, Nakhonsithammarat Province, Nakhon Si Thammarat Province, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,154 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าโดยเปิดจากตารางของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 354 คนใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลชนิดปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ในจุดบริการมีความถี่มากที่สุด จุดงานบริการไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดบริการ

ตลอดเวลา วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกิดความเสียหายไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้เป็นประจำ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางกรณีออกหลักฐานใบเสร็จรับเงินล่าช้า แนวทางแก้ไข ควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการเสริมความรู้ ควรมีการจัดตั้งเวรบริการของเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อคอยบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานควรใช้คำ หรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สำนักทะเบียนท้องถิ่น, ทะเบียนราษฎร, เทศบาลตำบลท่าแพ

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows 1) To study the people's satisfaction towards service providing of civil register, local registration office, Tambol Thapae Municipality, Mueang district, Nakhon Si Thammarat province 2) To study the suggestions were concerned with problems and resolutions towards service providing of civil register, local registration office, Tambol Thapae municipality, Mueang district, Nakhon Si Thammarat province, The population for this study were at 4154 persona, sample size by krejcie and Morgan's table, got the sample at the number of 354 persons, accidental sampling was used. The instrument for this study was questionnaire, both closed and open end, statistical analysis i.e. frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation.

The results found that.

The people's satisfaction towards service providing of civil register, local registration office, Tambol Thapae municipality, Mueang district, Nakhon Si Thammarat province by overviews were at high level, when classified in terms of

sexes, ages, degree of educations, occupations, and incomes found that there were at high level,

The suggestions, the problems found that lack of information was the highest frequency, service point was no any staffs for servicing, no staffs work regularly, no repairing of instruments, late of receipt issue, the resolutions found that there should be train the staffs, there should be work regularly at the service center point for servicing people, to use simple language with people for working with people, to easy for understanding, there should be checked instruments which were help in accommodation , if some of them were damage, there should be repaired, there should be regarded to service of people ex, issue of receipt should be fast and clear.

Keyword: local registry office, civil registration, Tha Phae Subdistrict Municipality

บทนำ

เทศบาลเป็นการปกครองรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็นทพวงกรเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติแห่งกฎหมายนี้และกฎหมายอื่นซึ่งถือว่าเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญ เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองมาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบันมีการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองตนเองของเทศบาลและได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 ตามระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ และปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2540 ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542

มาตรา 12 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่และมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งเทศบาลท้องถิ่นนั้น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2546)

เทศบาลตำบลท่าแพ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลท่าแพ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 ซึ่งมีเนื้อที่การปกครองทั้งสิ้น 0.967 ตารางกิโลเมตร การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

การทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดหรือบันทึกรายการทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนย้ายเข้า ทะเบียนย้ายออก อย่างเป็นระบบ โดยจะถูกบันทึกลงเป็นข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นเอกสารหลักฐาน แสดงฐานะบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียดที่บอกถึงสถานภาพและสถานะของบุคคลนั้น ๆ

งานทะเบียนราษฎรจึงมีความสำคัญมากและยังถือว่าเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร, 2536) ซึ่งจากความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวกรมการปกครองจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎรทั้งปริมาณและคุณภาพของการให้บริการในหลายลักษณะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมไปถึงการถ่ายโอนงานด้านทะเบียนราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ ทำให้เทศบาลได้เตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านงานทะเบียนราษฎรที่รับมอบโอนภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงส่งผลให้เทศบาลที่มีความพร้อมในเรื่องงบประมาณ สถานที่ บุคลากร ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลขึ้นเองโดยแยกออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ โดยต้องเจียดเงินรายได้ของเทศบาลมาใช้ในการจัดตั้งสำนักทะเบียนดังกล่าว เทศบาลส่วนใหญ่มิยังมีความพร้อมที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเป็นของตนเองโดยยังคงใช้สถานที่

และวัสดุอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอและให้บุคลากรที่เป็นพนักงานของเทศบาลไปปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเป็นการชั่วคราว ซึ่งทำให้การให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายที่เท่าที่ควร เนื่องจากผู้ให้บริการได้ประสบกับอุปสรรคขัดข้องที่ทำให้การให้บริการล่าช้า และประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการเท่าที่คาดหวังไว้ อีกทั้งไม่ได้ตอบโจทย์เรื่องการกระจายอำนาจซึ่งคาดหวังว่าจะเพิ่มการเข้าถึงและความสะดวกในการรับบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นจากที่ประชาชนก็ต้องเดินทางไปอำเภออยู่ดี

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลท่าแพให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปรับปรุงด้านการบริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้สนองตอบความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรในการวิจัย (Research Population) ครั้งนี้คือประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,154 คน จากสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 กลุ่มตัวอย่างได้โดยวิธีการเปิดจากตารางของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 354 คนใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการในงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัด

นครศรีธรรมราช ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 354 คน การสุ่มตัวอย่างได้ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยให้กรอกความคิดเห็นตามความรู้สึกที่เป็นจริงลงในแบบสอบถามที่แจกให้ ซึ่งการแจกแบบสอบถามนี้จะแจกให้กับผู้มารับบริการทุกวันทีปฏิบัติงาน จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทีกำหนด

เครื่องมือทีใช้ในการวิจัย

เครื่องมือทีใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทีคณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยทีเกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ทีต้องการศึกษา และแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยสอบถามชนิดคำถามให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลในฐานะตัวแปรตาม สอบถามประสิทธิภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งแต่ละข้อแสดงประสิทธิภาพโดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open – ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างและทดสอบเครื่องมือการวิจัยด้วยกระบวนการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยทีเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการออกแบบเครื่องมือวิจัย ร่างแบบสอบถามโดยให้คำถามเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 มี 5 ข้อ ตอนที่ 2 มี 20 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดมี 3 ข้อ ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา IOC (Content Validity) ตรวจสอบค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งในแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.964 การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนทีไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่มาใช้บริการในงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ระหว่างเดือน เมษายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม จำนวน 354 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ผล โดยการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตาราง วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพของแต่ละข้อแปลข้อมูลเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ วัดประสิทธิภาพนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพเป็นภาพรวมในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์อิงกลุ่มด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ วัดระดับประสิทธิภาพในภาพรวม นำเสนอในรูปตาราง การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดเกณฑ์คะแนนการวัดระดับประสิทธิภาพในภาพรวม นำเสนอในรูปตาราง วิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข โดยรวบรวมความถี่และนำเสนอในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามและจำแนกข้อมูลที่มีเนื้อหาเดียวกันไว้ เพื่อใช้ในการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล สถิติที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้แก่สถิติพื้นฐาน มีดังนี้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก และความรวดเร็วในการให้บริการมี ต่ำสุด

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการให้บริการขาดการประชาสัมพันธ์ในจุดบริการ และจุดงานบริการไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหา
2. ด้านผู้ให้บริการไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดบริการตลอดเวลาและในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางกรณีออกหลักฐานใบเสร็จรับเงินล่าช้า

3. ด้านอาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เกิดความเสียหายไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการให้บริการควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการเสริมความรู้ ความสามารถ

2. ด้านผู้ให้บริการควรมีการจัดตั้งเวรบริการของเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อคอยบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ด้านอาคารสถานที่ ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเนื่องจากการรับบริการเป็นจุดประสงค์หลักของประชาชนที่เข้ามาติดต่องานทะเบียนราษฎร และยังเป็นหลักสำคัญของการให้บริการที่ดี ทางหน่วยงานที่บริการจึงต้องให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ประทุมพร พลายเมือง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี” พบว่า ประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ รายได้และสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ รายได้ และสถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัช สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไป (ประทุมพร พลายเมือง, 2564)

ด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก และความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อธิบายได้ว่าปัญหาการประชาสัมพันธ์ในจุดบริการ และจุดงานบริการไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ตัดสินใจในปัญหาและควรมีการฝึกอบรมหลักการประชาสัมพันธ์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการเสริมความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกานแก้ว เปี่ยมมหากุล ได้ศึกษาวิจัย “การให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านบริการทางเลือกและการให้คำปรึกษาหารือ ด้านการให้บริการด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านการให้บริการด้วยการอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้องด้านมาตรฐานของการบริการมีด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการรับบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริการด้านข้อมูลข่าว (กานแก้ว เปี่ยมมหากุล, 2550)

ด้านผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสุภาพ

กิจกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อธิบายได้ว่าการจัดตั้งเวรบริการของเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อคอยบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานควรใช้คำหรือภาษาที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจได้ง่ายในการเรียกแบบพิมพ์ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเรียกรับเงินค่าธรรมเนียมและออกเอกสารใบเสร็จรับเงินให้กับประชาชนเพิ่มความรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น” โดยศึกษาความพึงพอใจในสี่ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และรองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ และจากผลการพิจารณาในรายชื่อของแต่ละด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจอย่างยิ่งสองข้อ คือ การนำระบบคิวมาใช้และเครื่องมออุปกรณ์ทันสมัย ด้านผู้มาให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจทุกข้อ ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีระดับพอใจสองข้อ คือ ป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ และเอกสารแนะนำต่าง ๆ ส่วนข้อที่สอบถามเกี่ยวกับสายด่วนเพื่อสอบถามข้อมูลพบว่าไม่พึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจทุกข้อ (ปราโมทย์ ครองยุทธ และคณะ, 2545)

ด้านอาคารสถานที่ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อธิบายได้ว่าวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ เกิดความเสียหายไม่ได้ซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างเป็นประจำ ควรมีการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ ให้ใช้งานได้อย่างปกติอยู่เป็นประจำ หากมีการชำรุดควรรีบซ่อมแซม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัฒนา ทิพนกน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษาพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญาขึ้นไป (สุพัฒนา ทิพนก, 2549)

สรุป

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนก่อน-หลังอย่าง ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก และความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และด้านอาคารสถานที่ ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ควรรักษาระดับมากนี้ไว้ และส่งเสริมความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการและการให้บริการเป็นอย่างถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด
2. ด้านผู้ให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ควรรักษาระดับมากนี้ไว้ และส่งเสริมความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบประชาชนที่เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ
3. ด้านอาคารสถานที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ ควรรักษาระดับมากนี้ไว้และส่งเสริม การจัดทำป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีเอกสารแผ่นพับแจกสำหรับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎร และความสะดวกของอาคารสถานที่โดยรวม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ควรศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าแพ ที่ประชาชนคาดหวัง

เอกสารอ้างอิง

กาบแก้ว เปี่ยมมหากุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด. ใน สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

- นกรินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: วิทยุณชน.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ปราโมทย์ ครอบงุม และคณะ. (2545). รายงานการศีกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. (2536). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- สุพัฒนา ทิพนก. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.