

**การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช**
**Development of Service Efficiency in Civil Registration Services at the
Local Registration Office of Thong Nian Subdistrict Municipality, Khanom
District, Nakhon Si Thammarat Province.**

โสภิชา ลิ้มสุวรรณ¹, วาสนา จาตุรัตน์², สุพัฒพงศ์ แยมอิม³

Sopicha limsuwan¹, Wasana Jaturat², Supatpong Yamim³

1. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 091-1993591 อีเมลล์ sopicha.sine@gmail.com
2. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 081-6935199 อีเมลล์ wasana.edu@gmail.com
3. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร 081-4999833 อีเมลล์ dr.supatpong1982@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 2) วิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทองเนียนโดยใช้สุทธาโรยามาเป็นจำนวน 375 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และตัวแทนประชาชน จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยการสังเคราะห์และตีความหาข้อสรุปเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว ด้านความคุ้มค่า ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านความทั่วถึง 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรพบว่า ความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง $KMO=0.849$ และค่า Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่าตัวแปรนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและความรู้ ด้านความชัดเจนและการบริหารงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุง และด้านการตอบสนองและการรับฟัง และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับองค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย การจัดทำขั้นตอนและคู่มือในการให้บริการ การพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน การสร้างจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบ ในการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การอบรมพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน การอำนวยความสะดวกและสถานที่บริการที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การยกระดับการให้บริการ ที่มีความทันสมัย ไม่เกิดความซับซ้อน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและตอบสนองความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the civil registration service efficiency; 2) to analyze the civil registration service efficiency factors; and 3) to propose improving guidelines of the civil registration service efficiency at the Local Registration Bureau of Thong Nian Subdistrict Municipality, Khanom, Nakhon Si Thammarat. This study was a mixed-methods study. The quantitative data were collected based on the Taro Yamane formula from a sample of 375 locals residing in Thong Nian Subdistrict Municipality and were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and factor analysis. The qualitative data were collected using an in-depth interview with eight informants, including administrators, officers, and resident representatives, and were subsequently analyzed by synthesizing and interpreting content conclusions.

The findings indicated that 1) the civil registration service efficiency was at the high level, ranked in descending order as duration, worthiness, equality and justice, and thoroughness. 2) The analysis of the civil registration service efficiency factors showed that the suitability of the sample was $KMO=0.849$ and Bartlett's test was statistically significant at the level of 0.01, which indicated that the variables could be analyzed and synthesized into five factors: personnel and services, technology and knowledge, clarity and management, development and improvement, and responsiveness and listening. Lastly, 3) the improving guidelines of the civil registration service efficiency revealed new knowledge frameworks that were consistent with the efficiency factors of civil registration services, including preparation of service procedures and manuals, development of technologies that facilitate work processes, raising service awareness and responsibility, satisfaction assessment and improvement of service processes, training and development of knowledge and skills related to registration, provision of appropriate facilities and services that lead to exalting modern and uncomplicated services, and provision of comprehensive services that meet the needs of people.

Keywords: efficiency improvement, service provision, civil registration

ความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญของภาครัฐที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรัฐบาลต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อลดเวลารอคอย เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) อีกทั้ง ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นภารกิจสำคัญที่ช่วยให้รัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักในการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนในประเทศไทย โดยมีการกระจายอำนาจบริหารราชการแผ่นดินลงสู่ท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดสามารถให้บริการที่เข้าถึงได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยการถ่ายโอนภารกิจจะช่วยสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ และทำให้การบริหารงาน

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544) ทั้งนี้ งานทะเบียนราษฎรเป็นหนึ่งในบริการที่สำคัญที่สุด สามารถช่วยในการพิสูจน์ตัวตนของประชาชนเพื่อให้ได้รับสิทธิต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ข้อมูลทะเบียนราษฎรยังสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการพัฒนาท้องถิ่น ด้วย

เทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองเนียน เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2550 โดยมีหน้าที่ดูแลพื้นที่ 8 หมู่บ้าน รวม 60 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 5,637 คน (วิกิพีเดีย, 2565) ปัจจุบันการดำเนินงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียนได้ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการและเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการยังคงประสบปัญหาในด้านความพร้อมของสถานที่ เนื่องจากใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอชนอม อีกทั้งยังคงให้บุคลากรของเทศบาลไปปฏิบัติงาน ณ ที่ว่าการอำเภอชนอม ทำให้มีข้อจำกัดในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เป็นไปตามที่ควร และยังไม่เป็นการบริการที่สมบูรณ์หรือเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว ผนวกกับการก้าวหน้าของเทคโนโลยี จำเป็นต้องเร่งพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการใช้ระบบดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน ThaiD และการจัดการคิวอย่างเป็นระเบียบ ยิ่งไปกว่านั้นยังมีปัญหาด้านการสื่อสารและความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใสมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และวิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและยกระดับขีดความสามารถการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นยิ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยนี้กำหนดขอบเขตประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในตำบลทองเนียน ที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5,637 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยเลือกใช้วิธีการแบบเจาะจงในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน และตัวแทนของประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน จำนวน 8 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็ว ทั้งนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม - เดือนธันวาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ เอกสาร และวารสารต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตคำถามและสร้างเครื่องมือวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา หลังจากพัฒนาแบบสอบถามในรูปแบบฉบับร่างแล้ว ได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ โดยพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทั้งนี้การประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ข้างเคียง จำนวน 30 ชุด และคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ผลลัพธ์ที่ได้คือค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.964 ซึ่งชี้แจงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูงและดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองต่อไป เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลเสร็จแล้ว หากพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และคาดว่าจะมีความเหมาะสมในการหาแนวทางพัฒนา ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสังเคราะห์และพัฒนาแบบสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกครั้ง ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จากนั้น ทำการตรวจสอบและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายจริง

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ การวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษาประสิทธิภาพและวิเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Opened form) เพื่อหาข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ทั้งนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ในการเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยเก็บข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามในรูปของ Google Form จากนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และประหยัดวัสดุสำนักงาน ผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้าง QR Code และนำไปติดตั้ง ณ จุดบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย สำหรับให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง Scan เพื่อทำแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งหมด 375 คน ในส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน โดยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จากนั้น นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยให้แก่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลตำบลทองเนยย (หัวหน้าสำนักปลัด, หัวหน้าฝ่ายปกครอง) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และตัวแทนของประชาชน (กำนันตำบลทองเนยย, ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย แบ่งออกเป็น การวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย โดยใช้ Likert Scale 5 ระดับ จากนั้น นำค่าที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแปลผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ซึ่งประกอบด้วยการจัดเตรียมข้อมูล สร้างเมตริกสหสัมพันธ์ สกัดองค์ประกอบ หมุนแกนองค์ประกอบ และเลือกตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ จากนั้น ตั้งชื่อองค์ประกอบหลักเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์สรุพบัญ (Analytic Induction) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนยย การวิเคราะห์มุ่งเน้นที่การตีความและสังเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา โดยศึกษาปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด และสรุปผลการวิจัยเพื่อสร้างข้อสรุป ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 375 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.8) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 31.2) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / เทียบเท่า (ร้อยละ 55.7) อาชีพหลักเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 32.8) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 30.1) และส่วนใหญ่มีสถานภาพการพักอาศัยเป็นผู้อาศัย (ร้อยละ 54.4)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน พบว่า มีภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.58$ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ, ความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X} = 4.00$ รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่า $\bar{X} = 3.78$ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม $\bar{X} = 3.70$ และด้านน้อยที่สุด คือ ด้านความทั่วถึง $\bar{X} = 2.84$

การวิเคราะห์องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน พบปัจจัยสำคัญ 20 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ใช้ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.849 ซึ่งบ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ และค่า Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อสกัดองค์ประกอบด้วยวิธี Principal Component Analysis สามารถสกัดได้ 5 องค์ประกอบหลัก และตั้งชื่อองค์ประกอบปัจจัยในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน ประกอบด้วย บุคลากรและการให้บริการ เทคโนโลยีและความรู้ ความชัดเจนและการบริหารงาน การพัฒนาและปรับปรุง และการตอบสนองและการรับฟัง

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานและแบบฟอร์มที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเตรียมตัวได้ถูกต้อง รวมถึงจัดทำคู่มือการเตรียมเอกสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เว็บไซต์เทศบาล ไลน์ OA และเฟซบุ๊ก พร้อมทั้งระบุช่องทางการติดต่อโดยตรงเพื่ออำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม และให้บริการด้วยท่าทางสุภาพ คำพูดไพเราะ รวดเร็ว พร้อมประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่ทันสมัย และปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ในด้านการใช้ระบบออนไลน์ ควรพัฒนาระบบจองคิวและบัตรคิวอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ ThaiD สำหรับยื่นเอกสารและยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกลดเวลารอ สำหรับบริการย้ายงานทะเบียนราษฎรกลับมายังสำนักงานเทศบาลตำบลท้องเนียน แม้จะยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ต้องใช้สถานที่ร่วมกับอำเภอขนอม ควรแนะนำประชาชนให้เตรียมเอกสารล่วงหน้าเพื่อลดความล่าช้า

นอกจากนี้ การบริการควรมีความทันสมัย ไม่ซับซ้อน มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ และส่งบุคลากรเข้าอบรมเทคนิคและกฎหมายใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมน้ำดื่ม เก้าอี้ และที่จอดรถอย่างทั่วถึง แม้จะมีข้อจำกัดในการปรับปรุงสถานที่ ควรมีการหารือและทำงานร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับทุกช่วงวัยและกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ และผู้หญิงตั้งครรภ์

อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตอบสนองความต้องการและความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความคุ้มค่า ความเสมอภาคและเป็นธรรม และความทั่วถึงตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประกอบด้วยบุคลากรและการให้บริการ เทคโนโลยีและความรู้ ความชัดเจนและการบริหารงาน การพัฒนาและปรับปรุง และการตอบสนองและการรับฟัง ผลการศึกษามีความสอดคล้องในบางประการกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ไชยเม็ง และเสาวลักษณ์ นิกกรพิทยา (2564) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการและความน่าเชื่อถือมีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ไม่สอดคล้องอาจมีสาเหตุมาจากบริบทพื้นที่ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชนในจังหวัดร้อยเอ็ดและนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีความแตกต่างตามไปด้วย

นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน ควรมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โดยแสดงรายละเอียดและเงื่อนไขให้ผู้รับบริการทราบก่อนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรัมภา ชลย์โนรี (2561) ที่พบว่าการมีคู่มือหรือวิธีการเตรียมเอกสารช่วยลดความสับสนและเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในชุมชนผ่านทางผู้ใหญ่บ้านและกำนัน รวมถึงใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เทศบาล ไลน์ OA เฟสบุ๊ค เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล รวมถึงระบุช่องทางการติดต่อโดยตรงเพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการประชาชนควรมีการปลูกฝังและมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา นารถไพรินทร์ (2562) โดยเจ้าหน้าที่ควรมีจิตใจเมตตา ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม มีใจเสียสละ รักในงานบริการ และเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีความจริงใจ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ อีกทั้ง ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชนเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม นอกจากนี้ การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ยงเสมอ และคณะ (2563) ที่แนะนำให้มีการอบรมเกี่ยวกับงานทะเบียนเป็นประจำเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา รวมถึงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรควรมีการสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่มองทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) ที่แนะนำให้เจ้าหน้าที่มีใจเป็นกลางและปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค

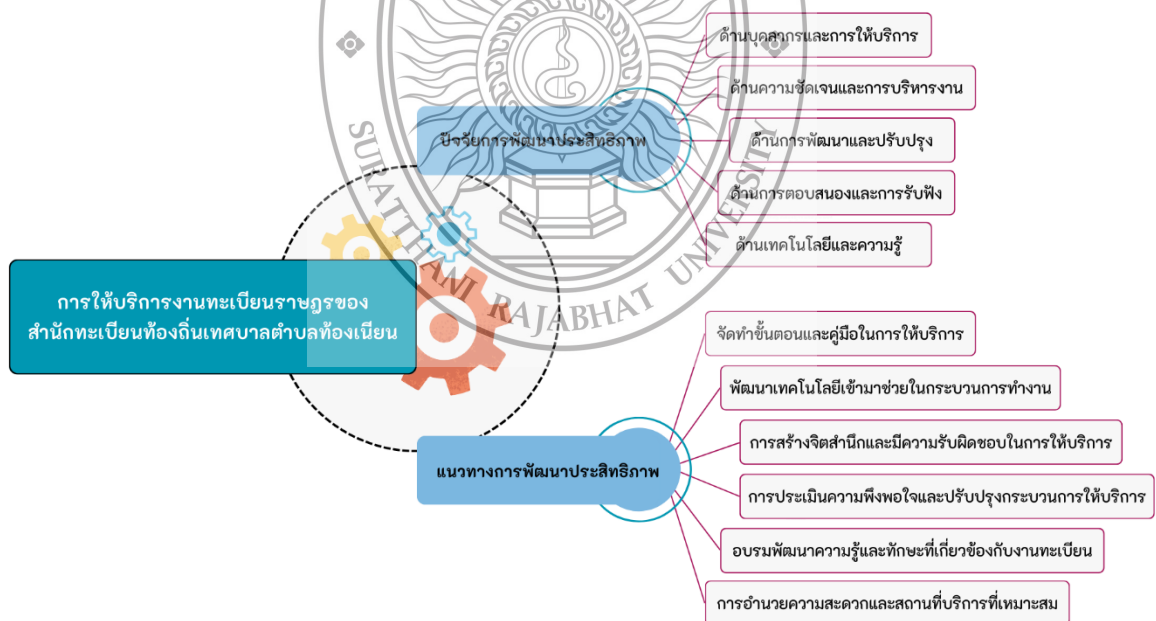
ปัจจุบัน การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทองเนียน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงมีการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น แอปพลิเคชัน ThaiID ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิษณุ สระทองพิมพ์ (2564) ที่พบว่าการพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์และการใช้ตู้กดคิวอัตโนมัติช่วยลดเวลารอและเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ควรมีการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนเกี่ยวกับการใช้งานช่องทางออนไลน์มากขึ้น อีกทั้ง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรมีการย้ายงานทะเบียนราษฎรกลับมายังสำนักงานเทศบาลตำบลทองเนียน เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณของกรมการปกครอง ทำให้ยังคงต้องใช้สถานที่ร่วมกับที่ว่าการอำเภอชนอม ซึ่งควรแนะนำให้ประชาชนเตรียมเอกสาร เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ให้พร้อมเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกัน รวมถึงการใช้บริการออนไลน์ผ่าน Thai ID ที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย จากการให้บริการสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำดื่ม และสถานที่จอดรถมีความเพียงพอแต่ขึ้นอยู่กับวันหรือช่วงเวลา อย่างไรก็ตามการให้บริการยังมีข้อจำกัดด้านสถานที่

เนื่องจากใช้สถานที่ร่วมกับที่ว่าการอำเภอขอนแก่น ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร รังษิณโตร์ และธันสนา โรจนตระกูล (2565) ที่เสนอให้ปรับปรุงสถานที่บริการให้กว้างขวาง มีระบบระบายอากาศที่ดี และปลอดภัยเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายและปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ว่าการอำเภอขอนแก่นต้องมีการขออนุญาต ทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา ควรมีการพูดคุยและบูรณาการทำงานร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และควรคำนึงถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มบุคคลทุกช่วงวัยที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ และผู้หญิงตั้งครรภ์

อีกทั้ง การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรควรมีความทันสมัยและทัดเทียมกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นอื่น ๆ ควรจัดระบบการให้บริการไม่ให้เกิดความซับซ้อน และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ ควรส่งบุคลากรเข้าอบรมเกี่ยวกับเทคนิค ระเบียบ ข้อกฎหมายใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้งานทะเบียนราษฎรมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของกันตยา เพิ่มผล (2541) ที่เสนอให้เจ้าหน้าที่ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อก้าวทันยุคดิจิทัล ซึ่งจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทาง และลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสิ้นเปลือง ทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและสามารถสังเคราะห์รูปแบบขององค์ความรู้ใหม่สู่การหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่มา : ผู้วิจัย (2566)

จากองค์ความรู้ใหม่ สามารถอธิบายถึงปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านบุคลากรและการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและความรู้ ด้านความชัดเจนและการบริหารงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุง และด้านการตอบสนองและการรับฟัง อย่างไรก็ตาม การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำเป็นต้องมีแนวทางสำคัญในการให้บริการ โดยเริ่มต้นจากการจัดทำขั้นตอนและจัดทำคู่มือหรือวิธีการเพื่อลดความสับสนในกระบวนการ อีกทั้ง การพัฒนาเทคโนโลยีและนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้และความเข้าใจในการใช้บริการออนไลน์ในชุมชน ทั้งนี้ การให้บริการควรสร้างจิตสำนึกให้ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมทุกสัญชาติ เพศ และวัย โดยไม่มีอคติ มีจิตใจเมตตาและรักในงานบริการ นอกจากนี้ ควรมีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ รวมถึงการอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาในกรณีที่ประชาชนมีข้อสงสัยหรือข้อข้องใจได้ อย่างไรก็ตาม การให้บริการควรมีการปรับปรุงสถานที่บริการและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนทุกกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม และการยกระดับการให้บริการที่ทันสมัย ไม่ซับซ้อนและบริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการย้ายงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียนจากจุดบริการที่ว่าการอำเภอขนอม ย้ายมาสู่สำนักงานเทศบาลตำบลท้องเนียน เพื่อจะได้เกิดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ สะดวกรวดเร็ว รวมถึงลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ก่อให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือช่องทางออนไลน์เพื่อให้ก้าวทันยุคดิจิทัลและสร้างความสะดวกสบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
3. ควรมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคที่พบ นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรต่อไป
2. ควรมีการศึกษาวิจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นกับจังหวัดอื่น ๆ ในภูมิภาค เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกัน ส่งการยกระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- กาญจนา ยงเสมอ และคณะ. (2563). คุณภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **วารสาร มจร.เลย์ปริทัศน์**, 1(3), 6-17.
- ธรรมศักดิ์ ไชยเม็ง และ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่. **Journal of Modern Learning Development**, 6(5), 100-113.
- บุษกร รังษีโกนตร และธันสถา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่. **Journal of Modern Learning Development**, 7(5), 301-313.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิษณุ สระทองพิมพ์. (2564). **ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี**. ค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิกิพีเดีย. (2565). **เทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/cSEh3>. [29 ธันวาคม 2565].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544. **การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548. **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.
- สุนิสา นารถไพรินทร์. (2562). **ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช. **วารสารวิชาการมงกุฎทักษิณ**, 15(2), 43-56.
- อรรัมภา ชล้วยโนรี. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม**. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.