

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

Efficiency of Household Registration Service:
A case Study Bang kruay District Nonthaburi Province

ศรวิษฐา ฉิมชาญเวช และฐิติมา โห้ล่ายอง

Sonwittha Chimchanvech and Thitima Holomyong

นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Master of Public Administration Rajapruk University

Corresponding Author Email: sonwittha2727@gmail.com

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ใช้การศึกษาเชิง ปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความ ถูกต้อง และด้านการความเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่เขตบางกรวย จำนวน 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกและด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความถูกต้องและและด้านความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ในส่วนของผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับประสิทธิภาพแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและรายได้รวมต่อเดือน ที่ระดับนัย สำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ และอาชีพ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการงานทะเบียนราษฎร

Abstract

The purposes of this research were to study and to compare the level of efficiency of service within the Household Registration: A Case study of Bang Kruay District, Nonthaburi Province. The research study divided into 4 aspects as follows: convenience, agility, correctness, and equity. The research sample groups were collected through questionnaires (n=395) to people around the Bang Kruay District. Data analysis was performed using percentage, mean, standard deviation, t-test and Fes-test.

The result showed that overall efficiency of service within the Household Registration: A Case study of Bang Kruay District service in Nonthaburi province was good. When considering the level of efficiency of service within the Household Registration found that the average service of convenience and agility were in high level. As for average service of correctness and equity were in the moderate level. To comparatively study the level of efficiency of service provider and personal information presented that the level of education background and personal income per month were differences statistically significant at the .05 level. However, gender, age and occupation did not contribute to any statistically significant difference of the efficiency level.

Keywords: Efficiency, Household Registration Service Providers.

บทนำ

รัฐบาลเป็นองค์กรหลักของประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความมั่นคง รวมตลอดถึงด้านอื่น ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลทั้งสิ้นที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนและกำหนดมาตรการนโยบาย แนวทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนทั้งสิ้น ซึ่งสถานการณ์บ้านเมืองและสังคมในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การให้บริการภาคเอกชนมีความสะดวกรวดเร็ว ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของภาคเอกชน ดังนั้นจึงเกิดการเปรียบเทียบกันระหว่างการให้บริการภาคเอกชนกับการให้บริการภาครัฐ โดยคาดหวังให้การบริการของภาครัฐมีคุณภาพดีขึ้น ทั้งด้านความรวดเร็ว

ความถูกต้อง ความเสมอภาคและความเป็นธรรม (จิระกุล ปะมา, 2558: หน้า 3)

ภารกิจของกรมการปกครองนั้นล้วนแต่เป็นไปเพื่อความผาสุกของประชาชนผู้รับบริการทั้งสิ้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่มีความต้องการการบริการที่มากขึ้นทั้งในเรื่องของความเร็ว ความทันสมัยและจิตสำนึกการให้บริการ โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557: หน้า 11) งานทะเบียนราษฎร์เป็นงานที่มีความสำคัญต่อกรมการปกครองและสำหรับคนไทยทุกคน สำนักทะเบียนทุกแห่งจะต้องคอยอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและรณรงค์เพื่อให้มีการแจ้งเกิด การแจ้งตาย และการแจ้งการย้ายที่อยู่ให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงอยู่เสมอ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557: หน้า 5) การให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชนนับตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิต กล่าวคือ เมื่อบุคคลกำเนิดแล้ว อยู่รอดเป็นทารกก็ย่อมมีสภาพบุคคล ดังที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์สภาพ บุคคลย่อมเริ่มแต่เมื่อแรกคลอดแล้วอยู่รอดเป็นทารกและสิ้นสุดเมื่อเสียชีวิต เมื่อมีสภาพบุคคลแล้วย่อมก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย ดังนั้นงานทะเบียนราษฎร์มีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่าเมื่อบุคคลเกิดมาเป็นหน้าที่ตามกฎหมายทะเบียนราษฎร์ที่เจ้าบ้านหรือบิดา มารดา จะต้องแจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่กำเนิด หลังจากแจ้งเกิดเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้านแล้วย่อมใช้ทะเบียนบ้านนั้นเป็นหลักฐานอ้างอิง เมื่ออายุครบ 7 ขวบบริบูรณ์ จะต้องทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงตนพิสูจน์ทราบตัวบุคคลหรือใช้เป็นหลักฐานในการสมัครงานตามบริษัท ห้างร้าน เอกชน ติดต่อราชการ แสดงสิทธิเลือกตั้ง และทำสัญญานิติกรรมต่าง ๆ ถือได้ว่าทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เมื่อถึงวาระสุดท้ายตายลง ผู้มีหน้าที่ที่จำเป็นที่จะต้องมาแจ้งตาย ต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่ตาย เพื่อที่ญาติจะได้นำหลักฐานอ้างอิงเกี่ยวกับการขอรับมรดกพิพัยกรรม ประกันชีวิต หรือสวัสดิการสังคมต่าง ๆ (ปิยะมาศ พร้อมวงศ์, 2557: หน้า 6) ที่ว่าการอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ฝ่ายบริหารงานทะเบียนราษฎร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในเรื่องของการบริการ เพราะยึดถือว่าการบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ผู้มารับบริการจากหน่วยงานมีความรู้สึกพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ คือ ผู้รับบริการจะมีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีที่จะมาขอรับบริการอีกอย่างเต็มใจ มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการและมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี (จิรภา จิตรรักษา, 2558, หน้า 9) แต่ถ้าเจ้า

หน้าที่ให้บริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้พบว่าผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการมีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการและมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี (จิรภา จิตรักษา, 2558: หน้า 10)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ศึกษาปัญหาของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นเครื่องหมายบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังรวมไปถึงศักยภาพของผู้นำองค์กรและยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ข้อเสนอแนะของประชาชน และข้อเสนอแนะของประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาโดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ
 - 1.1. ศึกษาข้อมูลเพื่อสร้างแบบสอบถาม
 - 1.1.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

1.1.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

1.2 สร้างแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตของคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและตัวแปรที่กำหนดไว้และกำหนดเนื้อหาในข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษา โดยพิจารณาให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบข้อเท็จจริงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.3 ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัยนำข้อคำถาม ที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปใช้ในแบบสอบถาม ส่วนข้อใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถามในครั้งนี้คือ ผศ.ดร.อัมพร ปัญญา ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ และ ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ

1.4 ทดสอบความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามมาทดสอบความความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ชุด ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค จะต้องได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมากกว่า 0.80 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ .9318

1.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน

2. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยเชิงพรรณนา ในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ได้แก่

1. ประสิทธิภาพด้านความสะอาด จำนวน 5 ข้อ
2. ประสิทธิภาพด้านความเร็ว จำนวน 5 ข้อ
3. ประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ
4. ประสิทธิภาพด้านความเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ 2) สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล โดย t-Test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และ F-test ใช้ในการทดสอบตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี ได้มีการศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการอธิบายสนับสนุนผลการศึกษาประเด็นการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวม อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาด้านความเร็ว มีอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง ส่วนด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง

1.1 ด้านความสะอาด โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก มีป้ายแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่

ในระดับประสิทธิภาพมาก ส่วนมีสถานที่จอดรถได้สะดวก เพียงพอแก่ผู้มารับบริการและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อต้านความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ควรมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของด้านความสะดวก ตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ เพื่อติดตามและประเมินผลปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิระกุล ปะมา (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับสมศักดิ์ จุฬาวงศ์กุล (2557) ได้ศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชน ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยจัดลำดับปัญหาอุปสรรค ดังนี้ 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความถูกต้อง 4) ความเสมอภาค และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำให้ประชาชนเกิดความล่าช้า คือ (1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย มีไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของประชาชนที่ต้องการทำบัตรประชาชน (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า (3) ขาดการให้คำชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการการจัดทำบัตรที่ถูกต้อง

1.2 ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ได้รับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมา มีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวรวดเร็ว ไม่รอนาน อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ส่วนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปตามระยะ

เวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ควรมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของด้านความเร็ว ควรอบรมเพิ่มเติมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ จุฑาวงศ์กุล (2557) ได้ศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชน ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัญหาอุปสรรคของประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยจัดลำดับปัญหาอุปสรรค ดังนี้ 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านความเร็ว 3) ด้านความถูกต้อง และ 4) ความเสมอภาค และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำให้ประชาชนเกิดความล่าช้า คือ (1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย มีไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของประชาชนที่ต้องการทำบัตรประชาชน (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า (3) ขาดการให้คำชี้แจง หรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการการจัดทำบัตรที่ถูกต้อง

1.3 ด้านความถูกต้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า รายละเอียดของรายการได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้รับคำตอบจากการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ชัดเจน ชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มี อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง ส่วนมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง สอดคล้องกับอำนาจ หาญบาง (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านความถูกต้องความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านความสะดวก และความเป็นระเบียบ สวยงาม ตลอดจนประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกิจกรรมทางด้านความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับประสิทธิผลอันเกิดจากการนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา และสอดคล้องกับสุทธิ ปันมา (2557) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สาขาภาษีเงินได้โดยศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อพนักงาน

และการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สาขากาฬสินธุ์ โดยรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความเสมอภาค ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นธรรม ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาเป็นการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก แนะนำขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสมและชัดเจน อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ เรียบร้อย ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อด้านความเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ควรมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของด้านความเสมอภาค อบรมเพิ่มเติมความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคุณคลากรผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพร นวลตรีฉ่า (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับเอกสารคืนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีและนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนของถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

2. การเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษาอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบตามสมมติฐาน พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน แตกต่าง กันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ จิระกุล ประมา (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนที่จบ การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนจบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชน ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จบการศึกษาระดับอนุปริญา และจบการศึกษาระดับปริญญา ขึ้นไป เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้ บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจ ต่ำกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 395 ราย เป็นเพศชาย จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.6 เพศหญิง จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับ ม.ต้น หรือเทียบเท่า มากที่สุดจำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ

ละ 38.0 รองลงมาระดับการศึกษาม.ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาเกษตรกร จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมารายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8

2) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง ส่วนด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ด้านความสะดวก อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก พิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีป้ายแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ส่วนมีสถานที่จอดรถได้สะดวก เพียงพอแก่ผู้มารับบริการและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง

ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ได้รับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างรวดเร็ว รองลงมามีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้ บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวรวดเร็ว ไม่รอนาน ส่วนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง

ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า รายละเอียดของรายการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน รองลงมาได้รับคำตอบจากการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ชัดเจน ชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ส่วนมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นทราบถึงระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลางเช่นกัน

ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นธรรม ไม่รับสินบน รองลงมามีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง

ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร แนะนำขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสมและชัดเจน ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ เรียบร้อย ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง

3) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา อำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

เพศ มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพ มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่อเดือน มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักทะเบียนอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และหน่วยงานที่ออกให้บริการควรมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ดีขึ้น

2. การปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง เพื่อรองรับผู้มาขอใช้บริการให้มากขึ้น หรือการจัดสรรจุดให้บริการที่ใกล้เคียง สะดวก สบายให้สามารถเดินทางมารับบริการได้

3. สำนักทะเบียนอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนให้มากขึ้นข้อเสนอแนะการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร ควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้

ในเรื่องของทักษะการให้บริการประชาชน เช่น ด้านบุคลิกภาพ จิตสำนึกการบริการ เพื่อรักษา
ระดับการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการและเป็นการรักษาระดับมาตรฐาน
การทำงาน

บรรณานุกรม

- จิระกุล ปะมา.(2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.**
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิระภา จิตรรักษา. (2558). **การบริการประชาชนของกรมการปกครองและการสร้างจิตสำนึก.**
ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2558 เข้าถึงจาก <http://iad.dopa.go.th/subject/service.doc>.
- ปิยะมาศ พร้อมวงศ์.(2557). **การพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์
และแรงจูงใจในการเรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดสร้างสรรคค์ความรู้
และมนุษยนิยมแนวใหม่.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- สมศักดิ์ จุฑาทวงศ์กุล. (2557). **ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชน.**
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุพร นวลตรีฉ่า. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี.**
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิ ปันมา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
สาขาภาษีเงินได้.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2557). **ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร:
อาสาสมัครดินแดนกรมการปกครอง.
- อำนาจ หาญบาง. (2556). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
ด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนอำเภอแปลงยาว จังหวัด
ฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.