

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร
ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ*

EFFICIENCY IN PROVIDING REGISTRATION AND CARD SERVICES OF MUANG
DISTRICT OFFICE, BUENKAN, BUENKAN PROVINCE

ฐานิดา คณาวาปี

Thanida Khanawapee

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Udon Thani Rajabhat University, Thailand.

E-mail: 64611152123@udru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน พ.ศ. 2565 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มารับบริการอย่างแท้จริง จึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางการคำนวณของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อย่างต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 300-500 ตัวอย่าง รวบรวมข้อมูลแล้วนำมาสังเคราะห์ด้วยวิธีจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนแบบรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน แบ่งเป็นหัวหน้าฝ่าย เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร 5 คน และผู้มารับบริการ 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 และแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาด้านบุคลิกภาพการแสดงออก ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดีต่อผู้มารับบริการ ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน มีความล่าช้าของระบบที่หลายขั้นตอน รับรองหลายชั้นบุคคล ควรลด

*Received: 2 February 2023; Revised: 23 August 2023; Accepted: 24 August 2023

ขั้นตอน ด้านงบประมาณควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความจำเป็น ควรจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนที่ควรปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงจุดรอรับบริการ มีป้ายบอกขั้นตอนเพื่อความสะดวกในการให้บริการและการใช้บริการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, งานทะเบียนและบัตร, ที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ

Abstract

This research article the objectives were to study the level of efficiency and to study the development guidelines for registration and card services. Of the Muang BuengKan District Registration Office It is an integrated research method. The data were collected by questionnaires and interviews with a sample of people who received the service between July 1 and September 30, 2016. 2022. Since the actual number of service recipients is unknown, The sample size calculation method is used from the calculation table of Naresh K. Malhotra for Problem Solving Research, The size of the sample is at least 200 samples, the size range of the sample is 300-500 samples. And record the scores for each item of each person as a code and then analyzed by using a ready-made computer program in-depth interview A sample of 10 people was divided into department heads. 5 registration and card officers and 5 service recipients

The results showed that Efficiency level of registration service and a card from the Muang BuengKan District Registration Office BuengKan Province at the highest level with an average of 4.38 and guidelines for the development of registration and card services of the Muang BuengKan District Registration Office The officers had problems with personality and expression. Should perform duties willingly and be courteous to the service recipients. Work systems and operational processes there are system delays at multiple stages. Multi-certification, individuals should reduce the process. In terms of budget, consideration should be given to suitability and necessity. The budget should be allocated to the areas that should be improved for maximum benefit. Building Service points should be improved. There is a step sign for the convenience of providing services and using the service

Keywords: Service, Efficiency, Registration and Card Work, Bueng Kan District Office

บทนำ

แต่เดิมนั้นงานทะเบียนราษฎร เป็นภารกิจที่กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ ต่อมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวงมหาดไทย ต่อมา มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง ซึ่งในด้านที่ 3 คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีภารกิจ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน (วุฒิสาร ตันไชย และธีรพรณ ใจมั่น, 2547)

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทยแล้ว ซึ่งมีทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับมอบงานทะเบียนราษฎร แล้วแยกไปให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานของตนเอง กับอีกส่วนหนึ่งที่ยังคงปฏิบัติงานรวมกับที่ว่าการอำเภอ ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความสับสน หรือยังไม่เข้าใจในการติดต่อว่าต้องติดต่อที่ไหน (ดำรงศักดิ์ นาคกระจ่าง, 2561) อย่างไรก็ตาม งานทะเบียนราษฎรนั้นถือได้ว่าเป็นงานบริการที่มีความสำคัญในชีวิตประจำวันของคนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย ดังนั้น การให้บริการผู้คนเป็นจำนวนมากเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาขอรับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการประเมินการทำงานด้านทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรร่วมกับเทศบาลเมืองบึงกาฬ ซึ่งยังไม่มีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีเครื่องมือในการปฏิบัติงาน สำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬมีภารกิจในการแจ้งเกิด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ เช่น การย้ายออก การย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ การแจ้งตาย หรือการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการชื่อตัว - ชื่อสกุล การขอเลขที่บ้าน การคัดรบบรองรายคนเกิด การคัดรบบรองรายคนตาย การคัดรบบรองทะเบียนการย้ายเข้า การคัดรบบรองทะเบียนการย้ายออก การจำหน่ายรายการบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายหลายประการ เป็นต้น จากภารกิจดังกล่าว ทำให้สำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬจะต้องให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จากกรณีดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบถึงระดับประสิทธิภาพ อุปสรรค ปัญหา ต่อระบบและกระบวนการ

ให้บริการงานทะเบียนและบัตรของอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใด ในด้านใดบ้าง เพื่อที่จะได้นำเอาปัญหาและอุปสรรคที่มีไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองตอบการให้บริการประชาชน ให้ได้รับประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพ รวมถึงความพึงพอใจในการบริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการในงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา หนังสือ เอกสาร วารสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการกำหนดขอบเขตของคำถาม เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างแล้ว จึงเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้อง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) ซึ่งได้ความเที่ยงตรงของข้อคำถามเท่ากับ 0.98 จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรในพื้นที่ข้างเคียง จำนวน 30 ชุด และนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2565 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 300 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มารับบริการอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยจากตารางการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อย่างต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 300-500 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรค การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งเป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 300 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนในแบบรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายคุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ความถี่และร้อยละ

2. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมิน สามารถแบ่งช่วงคะแนนที่ใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างของอัตราภาคชั้น (Class interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนน ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยการเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นประชาชนเพศชาย จำนวน 159 คน คำนวณเป็นร้อยละ 53 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 92 คน คำนวณเป็นร้อยละ 30.7 ลำดับถัดไปมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 67 คน คำนวณเป็นร้อยละ 22.33 ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คำนวณเป็นร้อยละ 23 ลำดับถัดไปจบการศึกษาในระดับอนุปริญญา จำนวน 54 คน คำนวณเป็นร้อยละ 18 ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 85 คน คำนวณเป็นร้อยละ 28.33 ลำดับถัดไปประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 78 คน คำนวณเป็นร้อยละ 26 ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 107 คน คำนวณเป็นร้อยละ 35.67 ลำดับถัดไปมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 74 คน คำนวณเป็นร้อยละ 24.67 ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 91 คน คำนวณเป็นร้อยละ 30.34 ลำดับถัดไปมารับบริการแจ้งเกิด จำนวน 56 คน คำนวณเป็นร้อยละ 18.67 และรับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน 43 คน คำนวณเป็นร้อยละ 14.33

ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในระดับมากที่สุดสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ ($\bar{X} = 4.62$) 2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี และแต่งกายเรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.50$) และ 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.49$)

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการตอบสนองความต้องการผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในระดับมากที่สุดสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.55$) 2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ ($\bar{X} = 4.40$) และ 3. สามารถกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.38$)

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้ความมั่นใจผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ท่านเชื่อมั่นต่อการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.56$) 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.45$) และ 3. เจ้าหน้าที่ที่มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.43$)

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.48$) 2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.43$) และ 3. เจ้าหน้าที่ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านภาพลักษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. สภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.48$) 2. มีสัญลักษณ์แจ้งจุดบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.42$) และ 3. มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$)

ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ มีปัญหาด้านบุคลิกภาพในการแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ อยากให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดีต่อผู้มารับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทำงานให้บรรลุจุดประสงค์ ตัวชี้วัดต่าง ๆ ขององค์กร เพิ่มการจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เพิ่ม เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและดูแลผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง

2) ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน มีปัญหาด้านความล่าช้าของระบบ รวมไปถึงความยุ่งยากในกระบวนการทำงานที่มีหลายขั้นตอน และผ่านการรับรองหลายชั้นบุคคล ทำให้เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติการทางด้านระบบ และอัปเดต พัฒนาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอยู่เรื่อย ๆ เพื่อความทันสมัยและลดเวลาการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนโครงการเสนอของบควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความจำเป็นในการของบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนที่ควรปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่ดียิ่งขึ้น

4) ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ เนื่องจากการใช้บริการของคนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงจุดรอรับการบริการ เช่น เสริมเก้าอี้ หรือต่อเติมจุดให้บริการ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการด้านต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการและการใช้บริการ ขาดสวัสดิการแก่ผู้มารับบริการ เช่น จุดบริการน้ำดื่มสะอาด

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตามรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งมีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ

ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้ที่มาใช้บริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ถือเอาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ให้เกียรติประชาชนผู้มารับบริการ เห็นว่าประชาชนผู้มารับบริการคือคนสำคัญ สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล, 2564)

ด้านภาพลักษณ์ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสัญลักษณ์แจ้งจุดบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์การให้บริการที่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตน์ บัวเนียม ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่จัดสถานที่อำนวยความสะดวก

ความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งประชากรมีความเชื่อ ทศนคติ ความรู้ วัฒนธรรม และค่านิยมไปในทิศทางเดียวกัน (สุภารัตน์ บัวเนียม, 2561)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอ เมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

ด้านเจ้าหน้าที่ มีข้อคิดเห็นคือ มีปัญหาด้านบุคลิกภาพในการแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ อยากให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ อธิยาศัยดี มีไมตรีจิตต่อผู้มารับบริการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทำงานให้บรรลุจุดประสงค์ตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ขององค์กร เพิ่มการจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่ เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและดูแลผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของวรรณวิมล ศรีไย ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีข้อค้นพบในลักษณะเดียวกันคือ มีปัญหาด้านบุคลิกภาพในการแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ (วรรณวิมล ศรีไย, 2552) และสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ แก้วเพชร ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนกรณีศึกษาฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ (มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559) จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่มากพอ ทำให้ไม่กล้าที่จะตัดสินใจ ไม่มีความชำนาญและเชื่อมั่น ไม่มีการระดมสมองในการปฏิบัติงาน เพราะกลัวตัดสินใจผิดพลาดและมีความผิดด้านวินัย เจ้าหน้าที่บุคลากรขาดความสามัคคี ขาดการทำงานเป็นทีม มีความแตกแยก แบ่งพรรคแบ่งพวก รวมถึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลิกภาพในการให้บริการ ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ เป็นการเพิ่มสมรรถนะ และบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชนทั้งคนไทยและต่างชาติ รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ควรมีการปรับทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่ให้เปลี่ยนวิธีคิดมองโลกในแง่บวก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และประชาชนผู้ขอรับบริการ

ด้านระบบงานและกระบวนการดำเนินงาน ปัญหาคือมีปัญหาด้านความล่าช้าของระบบ รวมไปถึงความยุ่งยากในกระบวนการทำงานที่มีหลายขั้นตอน และผ่านการรับรองหลายชั้นบุคคล ทำให้เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติการทางด้านระบบ และอัปเดต พัฒนาอุปกรณ์

หรือเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอยู่เรื่อย ๆ เพื่อความทันสมัยและลดเวลาการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ แก้วเพชร ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ (มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบางกระบวนการ ยังไม่มีความสอดคล้องกับการให้บริการประชาชน ทำให้งานเกิดความล่าช้า ประชาชนยังไม่เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานและเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณา แนวทางแก้ปัญหาปรับปรุงระบบและกระบวนการ ทำงานให้มีความคล่องตัว มีการจัดช่องทางการเดินทางของงานให้สะดวก รวดเร็ว ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและระยะเวลาในการให้บริการ มีความรวดเร็วขึ้น นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ มีการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตฟรี แนวทางพัฒนามีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นที่ตั้ง มีการปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพและมีใจบริการ (Service Mind) ตามวิสัยทัศน์ฝ่ายทะเบียน “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ โปร่งใสถ่วงหน้า สร้างศรัทธาประชาชน” โดยยึดมั่นในการให้บริการประชาชนทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียม เช่น มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออกไป มีการเรียกเอกสารน้อยลง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนโครงการเสนอของบ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความจำเป็นในการของบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้กับส่วนที่ควรปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวัลย์ แก้วเพชร ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ (มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แนวทางแก้ไขเสนอเพิ่มงบประมาณเพื่อสนับสนุนงานบริการ ได้แก่ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว แนวทางพัฒนาการจัดการบริหารจัดการ การใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ เนื่องจากการใช้บริการของคนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงจัดรอรับบริการ เช่น เสริมเก้าอี้ หรือต่อเติมจุดให้บริการ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการด้านต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการและการใช้บริการ ขาดสวัสดิการแก่ผู้มารับบริการ เช่น จุดบริการน้ำดื่มสะอาด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ แก้วเพชร ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ (มะลิวัลย์ แก้วเพชร, 2559) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น สถานที่คับแคบ มีจำกัด แนวทางแก้ไข จัดให้บริการที่นั่งรอให้กับประชาชนให้เป็นสัดส่วนในแต่ละกลุ่มงาน จัดน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชน มีมุนันหนากการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน จัดอาคารสถานที่ ให้มีความสะอาด ถูกสุขอนามัย สวยงาม ตลอดเวลา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบงการ ลิมประพันธ์ ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ที่มีต่องานทะเบียนราษฎร โดยมีข้อค้นพบในลักษณะเดียวกัน (บงการ ลิมประพันธ์, 2524)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ตามความคิดเห็นของประชาชนโดยภาพรวมส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ด้านภาพลักษณ์ แนวทางการพัฒนาให้ดำเนินการพัฒนาทั้งตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ระบบบริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม เศรษฐกิจ ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถนะในการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและรวดเร็ว
2. เนื่องจากประชาชนผู้มารับบริการส่วนมาก ไม่ทราบระบบการให้บริการและมารับบริการไม่บ่อยนัก ทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
3. เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหาร ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ คำนึงถึงมาตรฐานจริยธรรมของการปฏิบัติหน้าที่ เรียนรู้ และปรับปรุงแก้ไขการให้บริการจากการให้บริการที่ผ่านมา

4. เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการประชุมกลุ่มงานทุกเดือน เพื่อรับทราบข้อบกพร่องและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ที่ว่าการอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ควรจัดสรรพื้นที่สำหรับรองรับผู้มาใช้บริการในแต่ละด้านเพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- ดำรงศักดิ์ นาคกระจำง. (2561). ความพร้อมต่อการรับถ่ายโอนภารกิจงานทะเบียนทั่วไปให้กับเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, (2)93-108.
- บงการ ลิ้มประพันธ์. (2524). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการทะเบียนราษฎร : ศึกษากรณี อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2559). การพัฒนาการปฏิบัติงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่. ใน *การศึกษานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณวิมล ศรีไย. (2552). การบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี. ใน *การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น*, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. *ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา*, 18(3), 8-11.
- วุฒิสาร ตันไชย และธีรพรรณ ใจมั่น. (2547). ใน *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทยสถาบันพระปกเกล้า*. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 18(80), 127-134.
- สุดาร์ตน์ บัวเนียม. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยี่มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6 (2), 26-35.