

**ประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ**

ชนิษฐา สีนสอน¹

Retrieved 11-07-2024;

Revised 21-08-2024;

Accepted 28-08-2024;

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน และ (3) ด้านการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

สังกัด¹ นักวิชาการอิสระ

ที่อยู่: -

อีเมล: love_itzz@hotmail.com

**Effectiveness of Civil registration and identification card administration
Bureau of Local registration Poochaosamingprai city municipality
Samutprakan province**

Khanitha Sinsorn¹

Abstract

This research has 3 objectives (1) To evaluated Effectiveness of Civil registration and identification card Bureau of Local registration Poochaosamingprai City Municipality Samutprakan Province. (2) To compared effectiveness of Civil registration and identification card Bureau of Local registration by means of demographic factors. (3) To explain correlation between effectiveness of Civil registration and identification card with administration of Bureau of Local registration. This research was a quantitative research, 398 sample were residents of Poochaosamingprai City Municipality. Questionares was employed as data collection mean. Aanlytical statistics were frequency percentages mean standard deviation Ananalysis of variances Pearson correlation coefficient. The research results (1) Effectiveness of Civil registration and identification card was high level. (2) There were significant difference among sample incomes demographic factors toward effectiveness of Civil registration and identification card. (3) There were positive significant correlation between effectiveness of Civil registration and identification card with administration of Bureau of Local registration.

Keywords: Effectiveness, providing services, civil registration and identification card administration Bureau of Local registration, poochaosamingprai city municipality, samutprakan province.

Type of Article: Research Article

Affiliation¹ independent academic

Address: -

E-mail: love_itzz@hotmail.com

บทนำ

งานทะเบียนเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวมทุก ๆ ด้าน เพราะเป็นเสมือนบัญชีในการจัดลักษณะจำนวนคน จำนวนสัตว์หรือจำนวนสิ่งของตลอดจนงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลตั้งไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับประชาชนพลเมือง งานทะเบียนจึงถือเป็นการจดหรือบันทึกรายการหรือลักษณะต่าง ๆ ของคน สัตว์ สิ่งของหรือกิจกรรมต่าง ๆ ลงไว้ในบัญชีหรือแบบตามที่กำหนดไว้ เพื่อความสมบูรณ์ตามกฎหมายหรือเพื่อการพิสูจน์หรือเพื่อการตรวจสอบหรือเพื่อเป็นหลักฐานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการหลัก ๆ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) และประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นตามมาตรา ๖๖ ของพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ยกเว้นงานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม ๕ ตำบล ได้แก่ ตำบลสำโรง ตำบลสำโรงกลาง ตำบลสำโรงใต้ ตำบลบางหัวเสือ และตำบลบางหญ้าแพรก

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอหน่วยงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับ

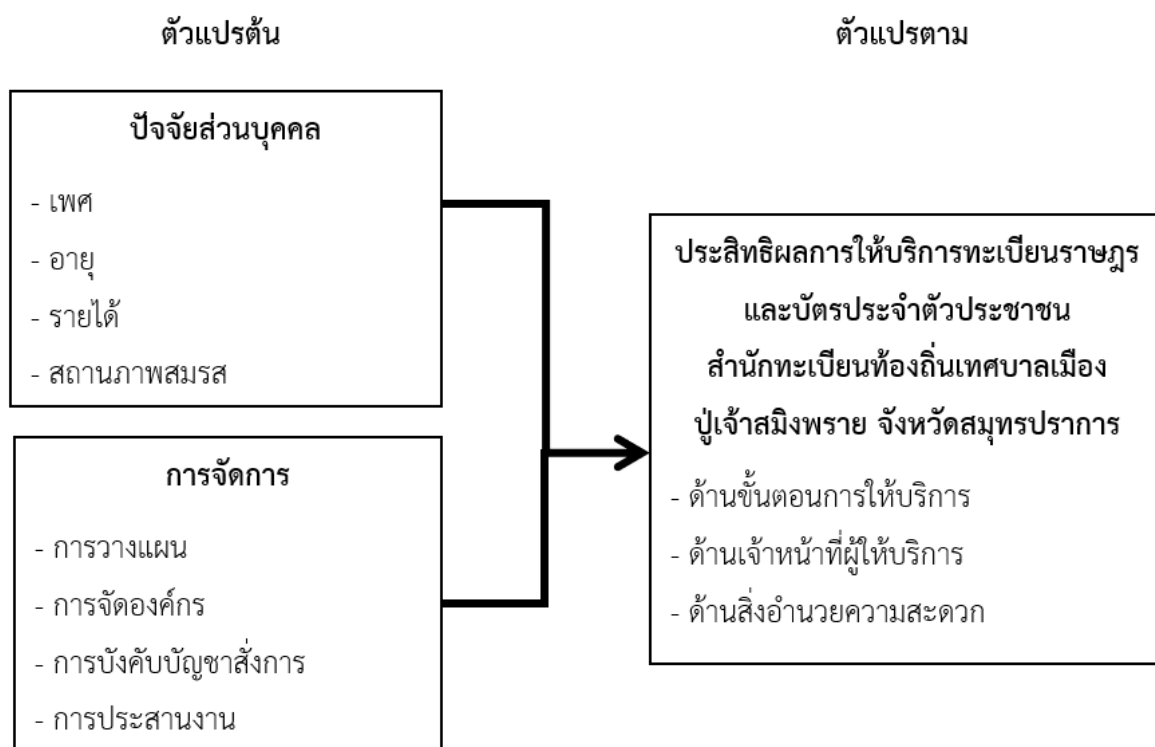
กับประสิทธิผลองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) โดย Steer (1977) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การวัดประสิทธิผล โดยตัวบ่งชี้เดี่ยวจะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการผลิต ความสำเร็จในการกิจและการบรรลุเป้าหมาย และการวัดประสิทธิผล โดยบ่งชี้ตัวบ่งชี้หลายตัวเป็นการวัดที่ได้รับการนิยามอย่างกว้างขวาง โดยจะใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผล เช่น การวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการดังนี้ (Hoy and Miskel, 1991, อ้างอิงใน ธนะสิทธิ์ เจียวชัยภูมิ, 2546) ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้จากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์และการประเมินผลโดยประชาชนซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินการให้บริการสาธารณะ เป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ตาม แนวคิดของ Henry Fayol เสนอหลักการบริหารไว้ 5 ประการ คือ POCCC (สมยศ นาวิการ, 2526) ได้แก่ P = Plan (การวางแผน) O = Organize (การจัดองค์กร) C = Command (การสั่งการ) C = Coordinate (การประสานงาน) และ C = Control (การควบคุม) เป็นหลักการสากลทั่วไปของการบริหารในองค์กร ซึ่งให้เห็นว่า เน้นที่กระบวนการบริหารขององค์กร ทั้งในส่วนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม เช่นเดียวกับ Koontz, Harold D. and Cyril O'Donnell (1972) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนในการจัดการเอาไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การควบคุมดูแล (Controlling)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการ โดยนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2566 ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการจัดการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรที่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 398 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับประสิทธิผลในการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 68,722 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร, กันยายน 2566)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเทศบาลเมืองปู้เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 398 คน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างตามการคำนวณของ Taro Yamane, 1967 (อ้างถึงใน จินตจุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05

เครื่องมือในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้ และ 4. สถานภาพสมรส จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดของ (Henri Fayol) ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์กร 3. ด้านการบังคับบัญชา 4. ด้านการประสานงาน และ 5. ด้านการควบคุม จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 9 ข้อ

โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตรส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และมีความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด แต่ทั้งนี้ขั้นตอนในการให้บริการนั้น สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการมีโครงสร้างของขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ โดยมีลำดับและระยะเวลาของในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน รวมไปถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในการให้บริการที่จำเป็นต้องมีการจัดสรรให้เพียงพอต่อการให้บริการ การจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการให้มีสถานที่ในการรองรับผู้เข้ารับบริการอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการจัดวางตำแหน่งของการให้บริการอื่น ๆ เช่น การมีป้ายบอกสถานที่หน่วยงานหรือขั้นตอนการติดต่อ และการเข้ารับบริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พบว่าระดับประสิทธิผลของการให้บริการนั้นอยู่ในระดับมาก ทั้งในรายด้านและภาพรวม โดยด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านการสื่อสาร และด้านเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับเช่นกัน

การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการนั้นสามารถ สรุปได้เป็นรายด้าน ดังนี้

ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เพศส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผลจากการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร โดยผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการนั้น พบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านอายุ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ช่วงอายุไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผลจากการเปรียบเทียบพบว่า ช่วงอายุมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แต่ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร โดยผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการนั้นพบว่า ช่วงอายุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านรายได้ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีรายได้ต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า รายได้ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม แต่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภทิรา เพ็งจันทร์ (2562) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์บริหารราชการฉบับไวสสะอาด ในยุคราชการ 4.0 สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์บริหารราชการฉบับไวสสะอาด ในยุคราชการ 4.0 สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของภักดีริตา อ่อนสุระทุม (2560) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร โดยผลจากการเปรียบเทียบ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในรายด้านต่างกัน

ด้านสถานภาพสมรส ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรสนั้นไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภทิรา เพ็งจันทร์ (2562) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์บริหารราชการฉบับไวสสะอาด ในยุคราชการ 4.0 สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์บริหารราชการฉบับไวสสะอาด ในยุคราชการ 4.0 สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร

การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งปัจจัยการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นในปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการมีการบริหารจัดการที่มีการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิผล ชัดเจน และไม่ซับซ้อน มีการวางแผนของการลดขั้นตอนที่ดี ผู้บังคับบัญชามีการกำหนดและดูแลบริหารจัดการ

ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ มีการประสานงาน และการควบคุมงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี เทพวีระพงศ์ (2561) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารมีความสัมพันธ์ถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของที่ทำกำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มประชากรผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ควรให้ความสำคัญในขั้นตอนของการให้บริการ ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา และระบบในการให้บริการให้ชัดเจนและรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีพนักงานสำหรับให้บริการคัดกรอง แนะนำผู้ให้บริการให้มีความพร้อมในด้านเอกสาร ข้อมูล ก่อนเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการ ลดขั้นตอนในการรับบริการ

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ เช่น บุคลิกภาพ การแนะนำ น้ำเสียงในการพูด ประสานงาน กริยา มารยาท การแต่งกายให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ รวมไปถึงการอบรมเสริมความรู้ที่เกี่ยวกับองค์กร หรือการให้บริการในแต่ละส่วนขององค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ ส่วนงานได้เรียนรู้ อย่างเท่า ๆ กันเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการในการติดต่อสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการ

3. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดทำ หรือจัดเตรียมป้ายชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือป้ายบอกตำแหน่งสถานที่ที่บริการตามประเภทต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน รวมไปถึงการติดตั้งป้ายห้อง ฝ่าย แผนก กอง พร้อมกับขั้นตอนและรายละเอียดของการให้บริการอย่างละเอียด และควรมีจุดบริการสำหรับติดต่อสอบถามในทุก ๆ ส่วนงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการรับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่หน้าีสรพสามิต

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลการวิจัยไปต่อยอด และศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวัดดัชนีความสุขในการทำงาน หรือการให้บริการ รวมไปถึงการตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขในการให้บริการควบคู่ไปกับการสร้างความสุขในการทำงาน และการให้บริการต่อประชาชน

2. ควรมีการทบทวนปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มสมมติฐานในด้านอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การวัดความพึงพอใจในการรับบริการของประชากร การวัดคุณภาพในการให้บริการหรือการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร หรือความปลอดภัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาในเชิงผสมผสานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพร่วมกัน ด้วยการใช้แบบสอบถามประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อพิจารณาจากสภาพแวดล้อมตามความจริงในทุกระดับและได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จะทำให้ได้ผลวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จินตจุฑา จันทรประสิทธิ์ (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พื้นที่ภาคที่ 1 เขตที่ 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, เพชรบุรี.
- ธนสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ. (2546). *การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน : กรณีศึกษา บริษัทโกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐพล เรืองฤทธิ์ . (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.
- ภักดีริดา อ่อนสุระทุม. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- วาทีณี เทพวีระพงศ์. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลาดคำเที่ยง อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.
- ภักทิรา เพ็งจันทร์. (2562). *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์บริหารราชการฉบับไวไลสะฮาดในยุคราชการ 4.0 สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.
- ธงชัย สันติวงษ์, (2537). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 7), กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2526). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- Hoy, Wayne. K and Cecil G. Miskel. (1991). *Educational Administration : Theory Research and Practice: 4 thed*. New York : Harper Collins.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness A Behavioral View*. Santa Monica, CA: Goodyear.