

บทความวิจัย (Research article)

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง

จังหวัดหนองบัวลำภู

Providing civil registration services at the Na Wang District

Registration Office, Nong Bua Lamphu Province

แสงอุษา ภูมungskสุริยา¹ และ ดนัย ลามคำ^{1*}Sangusa Phumongkolsuriya¹ and Danai Lamkham^{1*}

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

11 กันยายน 2568

18 ตุลาคม 2568

18 ตุลาคม 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร 2. เปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร 3. เสนอแนวทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน จำนวนตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t- test และ F - test ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.69) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.71) 2. ผลเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ

¹คณะรัฐศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

¹Faculty of Political Science, Department of Public Administration Pitchayabundit College

*Corresponding author e-mail: namedanai@gmail.com

ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนไม่แตกต่างกัน และ 3. ข้อเสนอแนะทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร, จังหวัดหนองบัวลำภู

Abstract

This research aimed to: 1) study the provision of civil registration services, 2) compare the levels of civil registration service provision, and 3) propose guidelines for improving civil registration services at the Na Wang District Registration Office, Nong Bua Lamphu Province. This quantitative study involved 356 respondents who received civil registration services at the district registration office, determined using Taro Yamane's formula. A questionnaire was employed as the data collection instrument. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation. For the inferential statistics analysis, t-test and F-test were deployed respectively.

The findings revealed that: 1) the overall level of civil registration service provision at the Na Wang District Registration Office, Nong Bua Lamphu Province, was high ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.52$). When considering each aspect, the highest satisfaction was found in the aspect of service staff ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.69$), followed by facilities ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.57$), while the aspect with the lowest mean score was assurance provided to service recipients ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.71$). 2) The comparative analysis showed that respondents of different genders had significantly different opinions on the civil registration service provision at the level of 0.05, while no significant differences were found among respondents of different ages, education levels, and occupations. 3) The proposed guidelines for improving the civil registration services include increasing the number of service staff, enhancing facilities, and providing sufficient spaces for coordination and communication to adequately serve the public.

Keywords: Services, Civil Registration, Nong Bua Lamphu Province

บทนำ

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่นและสังคมการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเอง

ไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ยังเป็นการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเน้นการเสริมสร้างศักยภาพคนในพื้นที่ ลดความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา ท้องถิ่นสามารถจัดการศึกษาให้เข้าถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็กยากจน ผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ โดยจัดงบประมาณสนับสนุนการเรียนฟรีการให้ทุนการศึกษา และการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เน้นการพัฒนาคนให้มีคุณธรรม ความรู้ และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

สำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน ถือได้ว่าสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนทั้งในเขตอำเภอ Nawang และนอกเขตอำเภอ เพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการ ยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้น ประชาชนในเขตอำเภอหรือนอกเขตอำเภอจะต้องมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอ Nawang ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้น ในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานบริการที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่าง รวมถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, 2563)

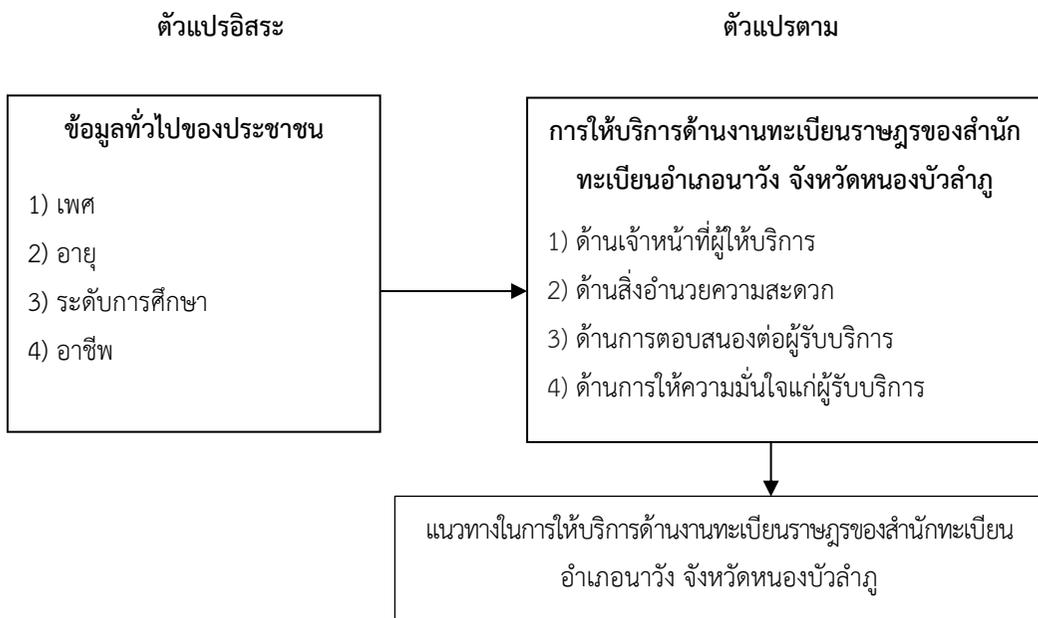
จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู ให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดให้การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า “ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน” และให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6(1) ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิด

ประโยชน์สุขของประชาชน (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่เป็นเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประชากรทุกคนที่มาติดต่อรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ Nawang จังหวัดหนองบัวลำภู จากจำนวนผู้มารับ

บริการตั้งแต่เดือน มกราคม - ตุลาคม 2567 มีผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 3,220 คน คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

1.1 ประชากร

ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2567 จำนวน 3,220 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2567 จำนวน 3,220 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125)

$$\text{สูตร คำนวณ } n = \frac{N}{1+[N(e)^2]}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ร้อยละ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง } (n) &= \frac{3220}{1+[3220(0.05)^2]} \\ &= 356 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 356 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองตามตำบลและเขตโดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม 2567 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินให้คะแนนโดยใช้หลักของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545)

- 5 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน วุฒิต่างด้านรัฐประศาสนศาสตร์ตรวจสอบความถูกต้อง ครบคลุม ครบถ้วนของแบบสอบถาม แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามไปทดสอบกับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบราค (Cronbrach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.910

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกม่วง อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) แทน \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แทน S.D.

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบแบบที (t - test) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปด้วยสถิติ F - test

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ตารางที่ 1 การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.69	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.57	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.84	0.76	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.82	0.71	มาก
รวม	3.96	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.69) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.57) และด้านที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.71)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t-test	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.72	4.14	0.64	-1.426	0.155
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.61	4.15	0.51	-2.404	0.017*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.77	0.82	3.92	0.68	-1.840	0.067
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.78	0.76	3.88	0.64	-1.371	0.171
โดยภาพรวม	3.90	0.57	4.03	0.45	-2.264	0.024*

*แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ

ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ข้อเสนอแนะทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และควรมีการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่ค่อนข้างเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.52) และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.52) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.71) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ทางสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่ค่อนข้างเป็นกันเอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการอย่างแท้จริง ให้มีจิตบริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานจากภายนอกที่มีชื่อเสียงหรือได้รับรางวัล เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ และแนวคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิภโนดร และ ธนัสดา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติตามขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับ ก่อนหลังทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้วยสถานการณ์โควิด 19 จึงให้ผู้มาติดต่อปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรมัถ์ ชันแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยสถานการณ์โควิด 19 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ตระหนักถึงความปลอดภัยจึงได้ลดขั้นตอนในการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จึงจัดให้มีการให้บริการแบบ One-Stop Service เสร็จสิ้นในจุดเดียวเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดต่อรับบริการในหลายจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยฉัตร จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ก็ได้รับการบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู อย่างเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิกนทร และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการรับบริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน มีอายุ

เท่าไร หรือมีปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันอย่างไร การเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมี คุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจึงต้องปฏิบัติตาม มาตรฐานในการเข้ารับบริการอย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอแนะทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่

3.1 สำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

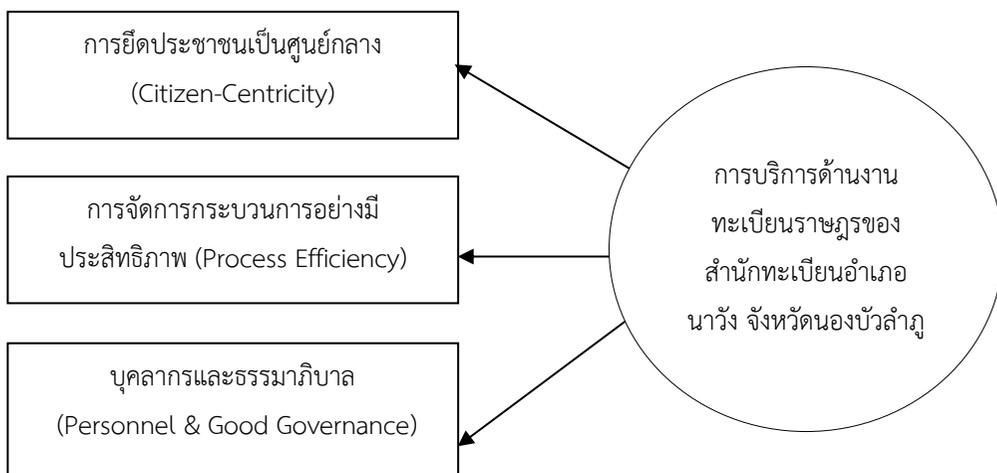
3.2 สำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรกำหนดระบบและกลไก การบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความ มั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

3.3 สำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.4 สำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรจะมีนโยบายการปฏิบัติ ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานคือแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู ให้เป็นไปตาม นโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดให้การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุก กระทรวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า “ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน” ตามที่ปรากฏดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภาพองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ที่มา : ดนัย ลามคำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 สำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางสำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวังได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่รับผิดชอบ

1.1.2 สำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวัง ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

1.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 สำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ

1.2.2 สำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน นำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาหวัง จังหวัดหนองบัวลำภู ให้ดีมากยิ่งขึ้นทุกด้าน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนกับอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อหาข้อแตกต่างในการแก้ไขปัญหา

2.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนของเจ้าหน้าที่ในอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *วิธีการทางสถิติ สำหรับการวิจัย เล่ม 2. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.*
- บุษกร รังษีโกนดร และ ธนัสภา โรจนตระกูล. (2565) คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. *วารสาร Journal of Modern Learning Development*, 7 (5), 301-313. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/view/255012/173311>
- ปรมภ์ร ชันแก้ว และ พิเชิต รัชตพิบูลภพ. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 4, 174 -184. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/159631/115401>
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน.* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์]. <https://shorturl.asia/Eu9kr>
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (9 ตุลาคม 2546) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. <https://acoc.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/608/iid/4944>
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย. สุวีริยาสาสน์.* 140-142
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560). *หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250*, www.kpi.ac.th
- สำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู. (2567). *ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู. อำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู.*
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม.* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=61426423120
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* 3rd Edition, Harper and Row, New York.