

ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
New Normal Services Quality of the Registration Office, Kaeng Khro  
District, Chaiyaphum Provinc

ยุพิน บุตะเขี้ยว และ รัชดา ภัคดียิ่ง  
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
Yupin Butakhieo and Ratchada Phakdeeying  
North Eastern University, Thailand  
Corresponding Author, E-mail: 6381110003@neu.ac.th

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ และด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาตนเองและวิชาชีพให้มีความสามารถให้บริการตามวิถีความปกติใหม่ ครมมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมในการให้บริการ และสถานที่มีความสะอาดตามมาตรฐาน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ; ความปกติใหม่; สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคร้อ

## Abstracts

The purposes of this research were 1) to study the level of service quality in the new normal of the registry office Kaeng Khro District, Chaiyaphum Province, 2) to compare the service quality in the new normal of the registry office Kaeng Khro District, Chaiyaphum Province based of the characteristics of service users, and 3) to propose the guideline to improve service quality in the new normal of the registry office Kaeng Khro District, Chaiyaphum Province. The sample consisted of 300 people who received the new normal service at the registry office Kaeng Khro District, Chaiyaphum Province. The research was quantitative research using a simple randomization method. The research tool was a questionnaire. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The findings of the study revealed that 1) the overall quality of service in the new normal of the registry office Kaeng Khro District was at a high level, respectively, as follows: the tangible of the service quality, the assurance of the service quality, the reliability of the service quality, the responsiveness, and the understanding and perceived the needs of service quality in the new normal. 2) The comparison of the service quality of the new normal of the registry office classified by the personal characteristics of the service users was not different. 3) Guidelines for improving service quality in the normal of the registry office Kaeng Khro District proposed that the officers should receive self and professional development to have knowledge and expertise in providing services in the new normal. Furthermore, the equipment, tools, and technology should be ready-to-use, and the place should be clean according to the standard.

**Keywords:** Service Quality; New Normal; Registration Office Kaeng Khro

## บทนำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน ซึ่งการบริการประชาชนเป็นงานบริการทางด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ภารกิจของกรมการปกครองเพื่อความผาสุกของประชาชนและให้การบริการประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการที่มากขึ้น ความรวดเร็ว ความทันสมัย และจิตสำนึกการให้บริการ โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญสำหรับคนไทยทุกคน สำนักทะเบียนจะต้องอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557 : 87)

สำนักทะเบียนอำเภอโดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนชื่อบุคคล การใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ ปี 2562 เกิดการระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) ซึ่งเป็นเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในคนและสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ พบครั้งแรกในการระบาดในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2562 และแพร่กระจายไปทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย (กรมควบคุมโรค, 2564 : ออนไลน์) สำนักทะเบียนอำเภอ ปรับรูปแบบการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำประชาชน “New Normal” ตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันโควิด19 เพื่อสอดคล้องกับการใช้ชีวิตวิถีใหม่ หรือ New Normal ในส่วนของงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอให้ถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารทางการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในการติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามมาตรการให้บริการรูปแบบใหม่ New Normal อย่างเคร่งครัด (กรมการปกครอง, 2563 : ออนไลน์)

ที่ว่าการอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีอำนาจหน้าที่ คือการดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่อำเภอ สำนักงานอำเภอ ราชการอื่นที่มีใช้ของส่วนราชการใดตามที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของการปกครองอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ และงานทะเบียนทั่วไป และสำนักทะเบียนอำเภอมีการปรับปรุงระบบการบริหารการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาและยกระดับการบริหารการดำเนินงาน สร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่าสามารถบริการประชาชนทุก ๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามวัตถุประสงค์ มีคุณภาพสม่ำเสมอและมีความปลอดภัย ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีสถานการณ์หรือเหตุวิกฤตเกิดขึ้นปัจจุบัน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ มีมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากาก การคัดกรองวัดไข้ หรือการหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น (สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ, 2565 : ออนไลน์)

ผู้วิจัยในฐานะดำรงตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ (นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ) ปฏิบัติราชการสังกัดที่ทำการปกครองอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ฝ่ายการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารงานปกครอง อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การคลัง การบัญชี และการดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ในความ

รับผิดชอบของกรมการปกครอง และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น และจากการสังเกตคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่มีการให้บริการไม่ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด เกิดความล่าช้าในการเข้ารับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบทำให้ไม่มีความพร้อมในการให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการ ไม่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ การประสานและการติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อต้องเข้มงวดเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มารับบริการให้เน้นการปฏิบัติ ตามมาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) ด้วย จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะต้องดำเนินแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียน ดังนั้นการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ (สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ , 2565 : ออนไลน์)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ผู้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ การปฏิบัติมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการเหมาะสมแก่สถานการณ์และรวดเร็ว และยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดต่อผู้รับบริการ ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในระหว่างเดือน เมษายน 2562 - พฤษภาคม 2564 จำนวน 1,184 คน (สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ, 2565 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการในรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 300 คน ได้ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 35) การสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่เคยรับบริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

### 2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีข้อความจำนวน 26 ข้อ โดยคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับคุณภาพเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และเนื้อหาของวิจัย สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง พบที่ปรึกษาและกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยวิธีพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 คน จากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Sekaran & Bougie, 2013 : 127)

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

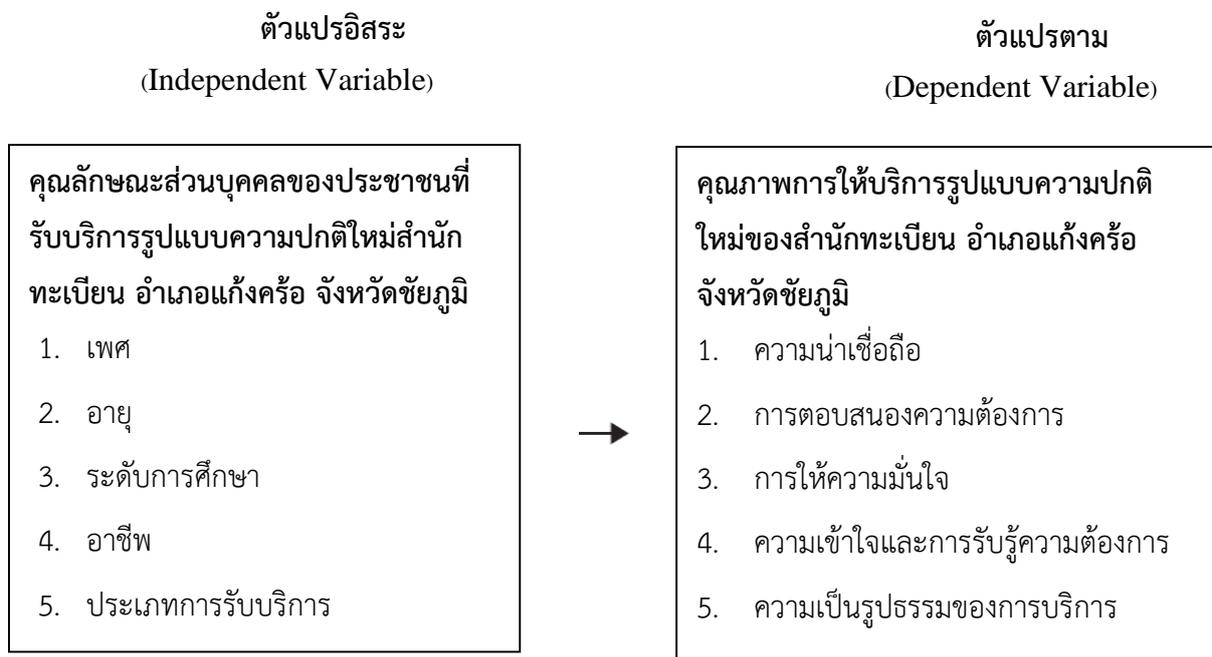
ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน จากประชาชนที่เข้ารับบริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามตรวจสอบความความสมบูรณ์และถูกต้อง แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาดำเนินการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเกณฑ์มาเทียบเพื่อแปลความหมายในแต่ละด้านและรายชื่อ 3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการทดสอบค่า ที (t-test Independent) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่าง ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe, s test)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากการศึกษาของ พาราสุรามาน และคณะ Parasuraman and et. Al. (1990 : 54) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม และรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน แสดงดังตารางที่ 1 ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (n=300)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	139	46.33
1.2 หญิง	161	53.67
2. อายุ		
2.1 อายุต่ำกว่า 20 ปี	58	19.33
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	49	16.33
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	123	41.00
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	32	10.67
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	30	10.00
2.6 อายุมากกว่า 60 ปี	8	2.67
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	30	10.00
3.2 มัธยมศึกษา	235	78.33
3.3 อนุปริญญา / ปวส. /ปวท.	10	3.33
3.4 ปริญญาตรี	20	6.67
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.7
4. อาชีพ		
4.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	12	4.00
4.2 นักเรียน/นักศึกษา	59	19.67
4.3 เกษตรกรรม	144	48.00
4.4 รับจ้างทั่วไป	44	14.67
4.5 ธุรกิจส่วนตัว	18	6.00
4.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.00
4.7 พนักงานบริษัทเอกชน	20	6.67
5. ประเภทการรับบริการ		
5.1 การแจ้งเกิด	3	1.00
5.2 การแจ้งตาย	3	1.00
5.3 การแจ้งย้ายที่อยู่	5	1.67

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5.4 การขอเลขหมายประจำบ้าน	3	1.00
5.5 การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน	4	1.33
5.6 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	54	18.00
5.8 การบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	38	12.67
5.9 การบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน	190	63.33
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

**2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ**

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม (n=300)

คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่	4.17	0.55	มาก	3
2. การตอบสนองความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่	4.16	0.62	มาก	4
3. การให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่	4.20	0.59	มาก	2
4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่	4.10	0.64	มาก	5
5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่	4.39	0.41	มาก	1
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>	

ตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ การตอบสนองความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจและการรับรู้ความ

ต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ รายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านการให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 12 คู่ ได้แก่

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการแจ้งเกิด
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งตาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการขอเลขหมายประจำบ้าน
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งตาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน
- 4) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการขอเลขหมายประจำบ้าน
- 5) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน
- 6) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- 7) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการขอเลขหมายประจำบ้าน
- 8) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการขอเลขหมายประจำบ้าน
- 9) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร มี

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน

10) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน

11) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

12) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

ตาราง 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธ
3. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ปฏิเสธ
4. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
5. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ	ปฏิเสธ

จากตาราง 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 300 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับ

บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธทุกสมมติฐาน

**4. การเสนอแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า** การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอมีความคล่องตัวในการทำงาน เจ้าหน้าที่ควรรับการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้มีความรู้ความชำนาญให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม กำกับดูแลและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือตอบคำถาม แก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการตามความแตกต่างของบุคคลได้อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ และควรมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีให้พร้อม เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่สภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดสวยงามเหมาะสมต่อการให้บริการตามมาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19)

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบประเด็นที่น่าสนใจหลายประเด็น ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ ตามลำดับ สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้าน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมาย ให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบันและ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด มุ่งเน้นการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ การให้บริการที่เป็นระบบตามลำดับขั้นตอน ตรงตามเวลาที่กำหนด เอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการตอบสนองความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมในการให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ ตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และทันท่วงที ด้านการให้

ความมั่นใจคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำพร้อมตอบข้อสงสัย ของผู้มารับบริการได้อย่างดี มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ มีการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวกและมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของคุณภาพบริการในภาวะความปกติใหม่ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ใส่ใจในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำ ยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ Parasuraman and et. Al. (1990 : 54) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่าคุณภาพของการบริการที่รับรู้ (Perceived Service Quality) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : 8) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : 8) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ของสำนักทะเบียนอำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : 8) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน ปรากฏว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ ปรากฏว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในภาพรวม มีความแตกต่างกัน

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่ ของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอมีความคล่องตัวในการทำงาน เจ้าหน้าที่ควรรับการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้มีความรู้ความชำนาญให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม กำกับดูแลและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือ ตอบคำถาม แก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการตามความแตกต่างของบุคคลได้อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ และควรมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีให้พร้อม เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดสวยงามเหมาะสมต่อการให้บริการตามมาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : 8) พบว่าข้อเสนอแนะการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมในการให้บริการ และมีการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ สำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ การกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนให้ดีขึ้น ส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนให้มีความรู้ ทักษะการให้บริการประชาชน เช่น ด้านบุคลิกภาพ จิตสำนึกการบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการ และการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายข้อมูลข่าวสารการให้บริการงานทะเบียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้รวดเร็วและถูกต้องครบถ้วน และสำนักทะเบียนอำเภอแก้งคร้อ ส่งเสริมการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยให้มีความพร้อมและเพียงพอ รวมถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด เรียบร้อยและปลอดภัย เพื่อรองรับประชาชนผู้มาขอใช้บริการให้มากขึ้นและรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดชัยภูมิ เพื่อที่จะได้ทราบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ต่างกัน และควรนำ

ปัญหา อุปสรรคและความต้องการต่อการรับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2563). *การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำประชาชน“ New Normal”*. ออนไลน์..  
สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://multi.dopa.go.th>.
- กรมควบคุมโรค (2564). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม  
2564. แหล่งที่มา: [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/int\\_protection.php](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/int_protection.php).
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*.  
นครพนม : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สำนักทะเบียนอำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. (2565). *ระบบ e-DOPA License การจัดเก็บและนำส่งเงิน  
ค่าธรรมเนียม*. ชัยภูมิ: ที่ทำการปกครองอำเภอแก่งคร้อ.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.(2557). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร  
สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดนกรมการ  
ปกครอง.
- Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions  
and Expectation*. New York. Fress Kotler, P. (1994). *Marketing*.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. (6 th ed). Hoboken, NJ: John  
Wiley & Sons.
- Yamane, Taro.(1967). *Statistics, An Introductory Analysis, 2<sup>nd</sup> Ed*. New York : Harper and  
Row.