

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชน
ของสำนักทะเบียน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์*

The Reality and Expectations Regarding Public Services Provided
by the Registration Office, Nong Hong District, Buriram Province

สุพัตรา อุบัติ, สถาพร วิชัยรัมย์ และธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ
Supatra Aubut, Sathaporn Wichairam and Thanyarat Phutthiphongchaicharm
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: 660426070015@bru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน 2) เปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้มีชื่อในทะเบียนราษฎร อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 380 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.30) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.45) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.37) สภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.26) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.30) และด้านความ



เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.30)

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน ได้แก่ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของประชาชนและยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สภาพจริง; สภาพที่คาดหวัง; การให้บริการประชาชน

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the reality and expected conditions of public services provided by the Registrar Office, 2) compare the reality and expected conditions in providing public services, and 3) explore approaches for improving public services at the Registrar Office. This quantitative research used a sample of 380 registered residents of Nong Hong District, Buriram Province, selected through simple random sampling. Data was collected using a questionnaire with a reliability score of 0.91. Data analysis included percentage, mean, standard deviation, and t-test analysis.

The research findings were as follows:

1. The reality and expectations regarding for the public service of the Registry Office are at a high level ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.30) Reliability and Trust There is a maximum average. ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.42) The next is The concreteness of the service ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.45) and the response to the service recipient ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.37) The overall expectation of public service is very high ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.26) Reliability and Trust There is a maximum average. ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.37) The next is The concreteness of the service ($\bar{X} = 4.53$, SD. = 0.30) and the understanding and empathy of the service recipient ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.30).

2. The results of the comparison of the reality and expectations regarding for public service were statistically significantly different at the level of 0.05.

3. The guidelines for the development of public services of the Registry Office include that there should be a sufficient number of staff for the number of people who



come to use the service to meet the needs of the public and improve the efficiency and effectiveness of public services.

Keywords: The Reality; Expectations Regarding; Public Service

1. บทนำ

การจัดการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของภาครัฐ รัฐมีหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสงบสุข ภาครัฐได้รับการสนับสนุนภาษีจากประชาชน ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิที่จะคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่ดีจากภาครัฐ หากการบริการของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ ประกอบกับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น และเป็นการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบรายการเอกสาร (Check List) ที่จะต้องใช้ดำเนินการที่ชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางกลับไปเตรียมเอกสารเพิ่มเติม อันเป็นการสิ้นเปลืองเสียเวลา และเป็นการเสียประโยชน์ในการทำธุรกรรม อีกทั้งยังช่วยจัดช่องว่างที่เอื้อต่อการทุจริตอีกด้วย (พัฒนสิน สำเร็จรัมย์ และคณะ, 2562, หน้า 370-382)

สำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานราชการที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี มีระบบการบริหารจัดการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายของกรมการปกครอง รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานว่าดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง เสมอภาคและมีการพัฒนาให้ก้าวหน้าตรงตามความต้องการของประชาชน โดยการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงาน หากประสบปัญหาการให้บริการล่าช้า หรือประชาชนไม่ได้รับความสะดวกอย่างที่คาดหวัง อาจทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ การปรับบทบาทภารกิจปรับกระบวนการทำงานให้ทันสมัย การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎหมายใหม่ๆทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาเรียนรู้ระเบียบกฎหมายใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อพัฒนาหน่วยงาน



ให้มีคุณภาพ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อำนาจความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องและเสมอภาคต่อการให้บริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษา สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ พัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแนวคิด รูปแบบ บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานทะเบียน เพื่อให้การบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้มา รับบริการอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการประชาชนของสำนัก ทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนประชากรผู้ที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร อำเภอหนอง หงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 33,108 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน จากนั้นทำการสุ่มกระจาย ตามลำดับต่างๆ ตามสัดส่วนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random)
2. เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ได้รวบรวมจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดย แบบสอบถามแบ่งเป็น ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแบบตรวจ สอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการรับบริการ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความ



เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended-Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกจากนี้ที่กล่าวมาเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการประชาชน

3. การสร้างแบบสอบถามและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม 2) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และ ภาษา (Wording) ที่ใช้ 3) นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอхани จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ขึ้นไป 5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล 6) การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test dependent)

4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.84 และหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.16 มีอายุมากที่สุด อยู่ระหว่างอายุ 46 - 60 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีรายได้เฉลี่ยมากที่สุด ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 ประเภทการรับบริการที่มากที่สุด คืองานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90

2. สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

สภาพที่เป็นจริงของการให้บริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.25	0.45	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.31	0.42	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.11	0.37	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.18	0.53	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.16	0.41	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.17	0.44	มาก

จากตารางที่ 1 สภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.25$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.11$) ความคาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

สภาพที่เป็นจริงของการให้บริการประชาชนของ สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.53	0.30	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.58	0.37	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.42	0.41	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.49	0.38	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.29	0.30	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.42	0.35	มาก



จากตารางที่ 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.53$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.29$)

3. การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและที่สภาพคาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

เปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชน	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่คาดหวัง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.25	0.45	4.53	0.30	-11.554*
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.31	0.42	4.58	0.37	-18.889*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.11	0.37	4.42	0.41	-14.645*
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	4.18	0.53	4.49	0.38	-16.493*
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.16	0.41	4.29	0.30	-7.929*
รวมค่าเฉลี่ย	4.17	0.30	4.48	0.26	-23.624*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่าสภาพที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 หมายความว่าค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ สูงกว่าสภาพที่เป็นจริงของการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

5. อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของ



ผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือระบบการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ลดระดับความเป็นทางการในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้น สำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561, หน้า 25) ที่อธิบายถึงกำหนดเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) คือ 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้ 2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ เช่น สำนักทะเบียนมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะจัดบริการต่างๆได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง ทั้งในรูปของการสนทนาหรือการประชาสัมพันธ์ 3) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดของการให้บริการทางสุขภาพ และส่งผลให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น ความเชื่อถือของผู้มารับบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ชื่อเสียงของสำนักงานทะเบียนและบุคลากร 4) ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ เช่น สามารถจำชื่อผู้รับบริการได้ 5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง บริการที่น่าเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชิดา ทับศรี (2559) ที่ทำการวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และ สัทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563, หน้า 66-77) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้



บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาโดยรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีที่จอดรถ มีโต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม รถเข็น สำหรับบริการประชาชน ที่เหมาะสมเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีบางประเด็นที่ประชาชนมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทางและมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับประเด็นที่สามมิติ และชาญยุทธ หาญชนะ (2565, หน้า 128-129) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่เพียงพอ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ สภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติพิจารณาเอกสารตามหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติที่แจ้งไว้การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ และประชาชนบางส่วนต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการแม่นยำ สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ ศรีทอง (2561, หน้า 59) ได้ทำการวิจัยการรับรู้คุณภาพของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย และบางส่วนต้องการให้เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ดีสอดคล้องกับธีระพันธ์ สมบูรณ์ และพิรัชรัฐ หมั่นดวง (2566, หน้า 76-78) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ ประชาชนพอใจตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการต่างๆ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ สภาพที่เป็นจริงต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ไว้อย่างเปิด



เผย และชัดเจน มีการแสดงตัวอย่างในการกรอกเอกสารที่เข้าใจง่าย และประชาชนคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมาภายหลัง สอดคล้องกับสมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า (2566, หน้า 10) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ สภาพที่เป็นจริงต่อให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และสภาพที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกและมีความกระตือรือร้นให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ สอดคล้องกับสงกรานต์ กาญจนดิษฐ์ และคณะ (2565, หน้า 108 -109) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้องจังหวัดชุมพร ด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ รับฟังถึงปัญหา และยอมรับคำตำหนิและสำรวจกิริยาท่าทาง

2. การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 สอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญา (2557, หน้า 57) ที่กล่าวว่าลักษณะของความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ จำแนกได้ 2 ประเภท คือ 1) ความคาดหวังที่บรรลุตามที่มุ่งหวังไว้ จะทำให้เกิดความประทับใจ 2) ความคาดหวังที่บรรลุสูงเกินกว่าที่มุ่งหวังไว้จะทำให้เกิดความปิติยินดี เป็นผลให้ผู้ใช้บริการบริการกลับมาให้บริการอีกและองค์กรย่อมจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้า

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียน ได้แก่ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของประชาชนและยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น



6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ

การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ควรยึดหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ในการให้บริการที่เสมอภาคให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการปลูกฝังอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้านบริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเจ้าหน้าที่สามารถบริการประชาชนแทนกันได้หากเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งติดภารกิจ

1.3 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ ในด้านคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจะนำคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพของการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์มากยิ่งขึ้นสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เนื่องจากการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ยังได้รับการพัฒนาที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาด้านอื่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาการตอบสนองต่อผู้รับบริการของของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ควรศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน ประกอบด้านการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- ธีระพันธ์ สมบูรณ์ และพิรัชรัฐ หมั่นด้วง. (2566). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. *วารสารปารมิตา ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวสุวิสิทธิ์ธรรม*, 5(1), 69-81.
- นุชิดา ทับศรี. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปณณทัต สามิบัติ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารพุทธมอค์*, 7(1), 120-132.
- พัฒนสิน สำเร็จรัมย์ และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 เรื่องสังคมผู้สูงวัย: โอกาสและความท้าทายของอุดมศึกษา*, 30 มีนาคม 2562 (หน้า 370-382). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.



- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งทิพย์ ศรีทอง. (2561). *ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์, โสภ มุขมณฑียร และวันเพ็ญ จันทรงค์. (2565). สภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น*, 9(1), 102-111.
- สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 11(2), 1-11.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Krejcie, R. & Morgen, D. (1970). Determining sample sizes for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

