

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด Service quality of the District Registration Office in Roi Et Province

พีรวิญญ์ ลิ่ววัฒนาพงศ์

ยุภาพร ยุภาศ

ภักดี โพธิ์สิงห์

นักศึกษาปริญญาโท ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Peerawit Leewattanapong

Yupaporn Yupass

Phakdee Phosing

M.P.A. Student (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

Corresponding E-mail : marood1987.555@gmail.com

วันที่รับบทความ: 9 พฤษภาคม 2567; วันแก้ไขบทความ 22 พฤษภาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 23 พฤษภาคม 2567

Received: May 9, 2024; Revised: May 22, 2024; Accepted: May 23, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสิทธิภาพการรับบริการ และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แทนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบการมีส่วนร่วม จำแนกตามเพศ และสถานภาพ ใช้สถิติ T-test และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสิทธิภาพการรับบริการ และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการใช้สถิติ one-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพ ประสิทธิภาพการรับบริการและระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 3.1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ข้อเสนอแนะและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 3.2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ควรให้บริการตามลำดับคิว การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.3) ด้านการตอบสนองความต้องการ



ของผู้รับบริการได้ตรงจุด ควรสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงต่อความต้องการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ 3.4) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และถูกกาลเทศะ ความเป็นมืออาชีพ 3.5) ด้านภาพลักษณ์ ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สำนักทะเบียนอำเภอ; จังหวัดร้อยเอ็ด

Abstract

This research study The objectives are 1) to study the level of service quality of the District Registrar's Office in Roi Et Province 2) to compare the quality of service of the District Registration Office in Roi Et Province classified by gender, age, status, education level, occupation, type of service received. and distance of travel to use the service 3) to study recommendations There was a sample size of 389 people according to Taro Yamane's formula. The research tools were questionnaires, rating scales. Statistics used in data analysis represent percentage, mean, frequency, and standard deviation. Compare participation, classified by gender and status, using T-test statistics, and classified by age. Education level, occupation, type of service and the distance of traveling to use the service using one-way ANOVA statistics. The results of the research found that 1) the quality of service of the District Registration Office in Roi Et Province Overall it is at the highest level. 2) Compare the quality of services provided by the District Registration Office in Roi Et Province, classified by gender, age, status, occupation, type of service. and the distance of travel to use different services There were no differences in opinions on service quality. Classified by level of education There was a significant difference in opinions on service quality at the .05 level and 3) Suggestions included 3.1) Speed of service provision. Service should be provided quickly. Officers can answer questions. Questions and problems solved quickly 3.2) Equality in service provision Service should be provided according to queue order. Providing services equally and without discrimination. 3.3) Responding to the needs of service recipients directly. It should meet the needs of the people receiving services exactly as desired. Be ready to provide services as soon as requested. 3.4) Reliability Staff should dress cleanly, neatly and appropriately. Be professional 3.5) Image Should be kept clean and orderliness of the place There is sufficient lighting for providing services.



Keywords: Service quality; District Registration Office; Roi Et Province

บทนำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 คือ มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบ ความมั่นคงภายในประเทศ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาต่างๆที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือมีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การอำนวยความสะดวกในสังคมให้แก่ประชาชน งานด้านกิจการชายแดน และชาวต่างๆ งานกำกับดูแลชาวเขาชนกลุ่มน้อยหรือชาติพันธุ์ต่างๆที่อยู่ในประเทศไทย คือ ลัวะ เกรียง ม้ง เมี่ยน ลีซู ลาฮู อะข่า ถิ่น ผู้อพยพหลบหนีเข้าเมือง งานเกี่ยวกับสัญชาติและสถานะบุคคล งานเกี่ยวกับพลชน การส่งเสริมประชาธิปไตย การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ ตั้งแต่ท้องถิ่นจนถึงระดับชาติ เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น กิจการกองอาสารักษาดินแดน การปกครองท้องที่เกี่ยวกับ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในอำนาจหน้าที่ การพัฒนาบุคลากรของกรมการปกครองในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การสื่อสารภายใน กรมการปกครองเพื่อการบริหารงาน การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของนายอำเภอ รวมทั้งบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับทะเบียนเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน สำนักทะเบียนอำเภอจะมีอยู่ทุกอำเภอ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอมีหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 คือ การดำเนินงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนอื่นที่เกี่ยวข้อง สำนักทะเบียนอำเภอจะมีนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552, น. 78) ปัจจุบันโลกมีความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้เทคโนโลยีต่างๆ พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยสามารถปรับเปลี่ยนได้ทันทั่วทั้งที่เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก็จะสามารถอยู่รอดได้ และยังเป็นการได้เปรียบในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ดังนั้น ระบบราชการ และระบบข้าราชการของไทย จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับกระแสดังกล่าวให้ทันทั่วทั้งที่ โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอด้านงานทะเบียนต่างๆ มีความความใกล้ชิดกับประชาชนไทยและคนต่างชาติ เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงตายลง เช่น เมื่อมีเด็กเกิดต้องมีการแจ้งเกิด การย้ายทะเบียนบ้าน การถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การขอบ้านเลขที่หรือขอเลขที่โรงเรียน และพอเสียชีวิตต้องออกใบมรณบัตร เป็นต้น



สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด มีหน้าที่คอยให้บริการประชาชน มีเขตรับผิดชอบทั้งหมด 20 อำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประชากรรวมทั้งสิ้น 1,291,131 คน แบ่งเป็น สัญชาติไทย ชาย 638,169 คน หญิง 651,730 คน รวม 1,289,899 คน ไม่ได้สัญชาติไทย ชาย 840 คน หญิง 392 คน รวม 1,232 คน สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอย่อมต้องมีการปฏิบัติต่อประชาชนในหลายๆ ด้าน จากการสำรวจการแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ยังพบปัญหาอุปสรรคอยู่เสมอ ถึงแม้จะมีระเบียบกฎหมาย ในการปฏิบัติเช่นเดียวกันก็ตาม เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงจุด ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ เป็นต้น การปฏิบัติต่อประชาชนเหล่านี้นย่อมส่งผลสะท้อนกลับมายังส่วนราชการในภาพรวม สำนักทะเบียนบางแห่งอาจจะได้รับผลด้านบวก สำนักทะเบียนบางแห่งอาจจะได้รับผลด้านลบ (สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด, 2565) จากภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

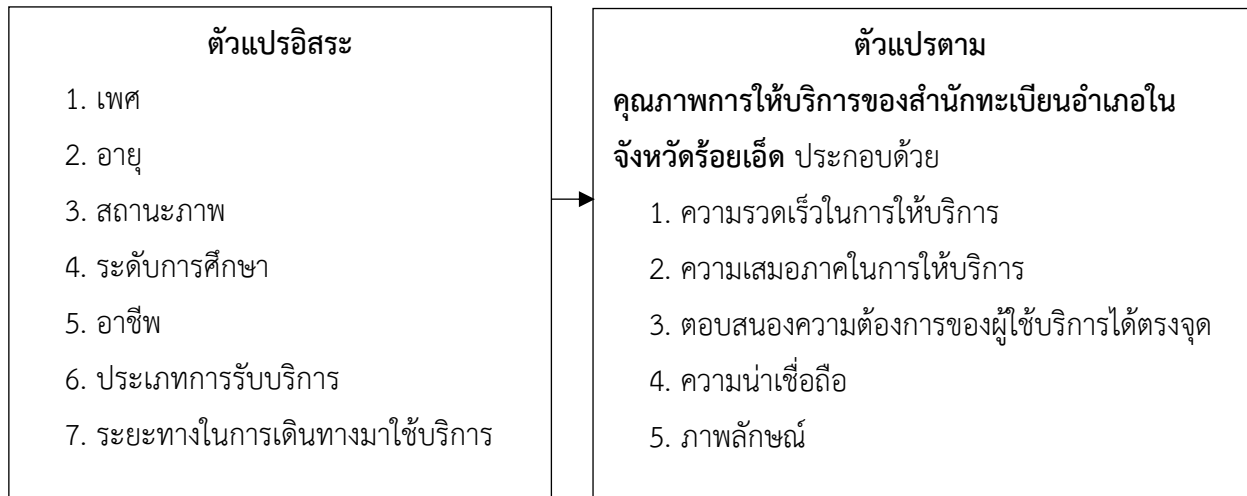
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการ และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยปรับปรุงแนวคิดคุณภาพของการบริการโดย สายบัว อุ้นทะยา (2556, น. 40) กล่าวถึง หลักการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552, น. 3-11) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ





แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ สามารถจำแนกได้ 2 แบบ คือ (1) คุณภาพในเชิงเทคนิค โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (2) คุณภาพในเชิงหน้าที่ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าตรงกับกับความต้องการของลูกค้าได้มากเท่าใด การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเท่าใด

Schmenner (1995) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง



จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดี ความมีมาตรฐานสม่ำเสมอให้บริการ การปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมไปถึงเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 อำเภอ จำนวน 13,895 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 อำเภอ จำนวน 389 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamene, 1973, p. 727) ผู้วิจัยได้ทำการเลือก กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่า IOC = 1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.52 – 0.79 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ่างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 186) เกณฑ์คะแนนระดับการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้



ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ 1) จำแนกตามเพศ สถานะภาพ ใช้สถิติ Independent Samples T-test 2) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการ และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ใช้สถิติ one-way ANOVA

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นโดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอใน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับคุณภาพ		แปลผล	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	0.69	มากที่สุด	3
2.ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.37	0.67	มากที่สุด	1
3.ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้ตรงจุด	4.30	0.70	มากที่สุด	5
4.ด้านความน่าเชื่อถือ	4.33	0.69	มากที่สุด	4
5.ด้านภาพลักษณ์	4.34	0.67	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.33	0.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.37) ด้าน



ภาพลักษณ์ ($\bar{X} = 4.34$) โดยมีด้านที่เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) กับด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านสุดท้ายด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการและระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม เพศ

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	0.60	4.32	0.61	0.144	.886
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.41	0.58	4.34	0.58	1.145	.253
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ตรงจุด	4.28	0.62	4.31	0.59	-0.490	.624
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.35	0.64	4.32	0.60	0.424	.672
5. ด้านภาพลักษณ์	4.35	0.62	4.34	0.58	0.093	.926
รวม	4.34	0.61	4.33	0.59	0.26	.672

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม อายุ

คุณภาพการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.783	3	.928	2.602	.079
	ภายในกลุ่ม	137.055	385	.356		
	รวม	139.839	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม สถานะภาพ

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	สถานะภาพ				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	0.655	4.37	0.564	-1.822	.069
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.28	0.649	4.42	0.527	-2.286	.023
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ตรงจุด	4.23	0.663	4.34	0.555	-1.857	.064
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.26	0.661	4.38	0.584	-1.770	.078
5. ด้านภาพลักษณ์	4.28	0.648	4.38	0.559	-1.690	.092
รวม	4.26	0.655	4.38	0.558	-1.885	.065

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามสถานะภาพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม ระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.031	4	1.258	3.605	.014
	ภายในกลุ่ม	134.807	384	.351		
	รวม	139.839	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม อาชีพ

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.938	4	0.734	2.074	.102
	ภายในกลุ่ม	136.900	384	0.356		
	รวม	139.839	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.650	9	0.738	2.096	.063
	ภายในกลุ่ม	133.188	379	0.351		
	รวม	139.839	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทการรับบริการที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ตามทัศนคติของประชาชนจำแนกตาม ระยะทางการเดินทางมารับบริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.681	3	0.560	1.570	.276
	ภายในกลุ่ม	138.158	385	0.359		
	รวม	139.839	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระยะทางการเดินทางมารับบริการที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3. การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 3.1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 3.2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ควรการให้บริการตามลำดับคิว การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด ควรสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงต่อความต้องการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ 3.4) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ มีความเป็นมืออาชีพ 3.5) ด้านภาพลักษณ์ ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพ ประเภทการรับบริการ และระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 3.1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 3.2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ



ควรการให้บริการตามลำดับคิว การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3.3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด ควรสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงต่อความต้องการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ 3.4) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และถูกกาลเทศะ มีความเป็นมืออาชีพ 3.5) ด้านภาพลักษณ์ ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า

1.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา

1.2 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ สำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดป้ายแสดงอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องและตรงตามระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยชัดเจนให้ประชาชนได้รับทราบ และเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม รวมถึงให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด สำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการกำหนดแสดงช่องรับบริการแต่ละประเภทโดยชัดเจน

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ สำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการให้บริการประชาชนมาอย่างยาวนานเกี่ยวข้องกับชีวิตคนหนึ่งคนตั้งแต่เกิดจนตาย เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพและมีการจัดอบรมความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ และมีการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ.2540 โดยเคร่งครัด เพื่อรักษาข้อมูลของประชาชนไม่ให้ผู้ใดนำไปใช้ในทางที่เกิดความเสียหายได้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย

1.5 ด้านภาพลักษณ์ สำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุงในด้านสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการติดเครื่องปรับอากาศในสำนักงานทะเบียนอำเภอทุกแห่ง มีการจัดช่องบริการและจุดพักคอยต่างๆ อย่างชัดเจน ลดการแออัด มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการจัดมุมพักผ่อน บริการน้ำดื่มสะอาด โต๊ะเขียนหนังสือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ดินสอ ยางลบ เป็นต้น และช่องทางด่วนพิเศษสำหรับ ผู้พิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์ ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงมหาดไทยได้บรรจุโครงการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมการปกครอง เป็นโครงการที่สอดคล้องตามแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2580) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 23 อำเภอ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ระดับพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งที่ทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ระดับพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอโพธิ์ชัย ที่ทำการปกครองอำเภอโพนทราย ที่ทำการปกครองอำเภอปทุมรัตน์ ที่ทำการปกครองอำเภออาจสามารถ ที่ทำการปกครองอำเภอหนองพอก ที่ทำการปกครองอำเภอจังหาร ที่ทำการปกครองอำเภอเสลภูมิ ที่ทำการปกครองอำเภอโพนทอง ที่ทำการปกครองอำเภอเชียงขวัญ และที่ทำการปกครองอำเภอสว่างภูมิ (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดร้อยเอ็ด. 2566)

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ถึงแม้จะมีเพศแตกต่างกันแต่เมื่อมารับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ได้มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน มีการจัดช่องบริการแสดงช่องรับบริการแต่ละประเภทโดยชัดเจน และจุดพักคอยต่างๆ อย่างชัดเจน และมีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับ ผู้พิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์โดยเฉพาะ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ ให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ เติบโตในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม ให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม รวมถึงการให้บริการประเภทต่างๆ ของเจ้าหน้าที่นั้นได้ให้คำแนะนำ ชี้แจง ให้ประชาชนได้เข้าใจได้อย่างชัดเจน จากเหตุผลดังกล่าวจึงน่าจะทำให้ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุไรพร วงแก้ว. (2557, น. 67) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ถึงแม้จะมีอายุที่ต่างกัน แต่เมื่อมารับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง ให้ประชาชนได้เข้าใจได้อย่างชัดเจน มีการนำเทคโนโลยีการให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) โดยชัดเจน มีการจัดช่องบริการแสดงช่องรับบริการแต่ละประเภทโดยชัดเจน และจุดพักคอยต่างๆ อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้ม



แย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ ให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563, น. 89) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด จะมีสถานภาพแตกต่างกันแต่ก็ได้รับการเหมือนกันทุกคน เพราะเวลาที่มาติดต่อสำนักทะเบียนเจ้าหน้าที่ก็ว่าทราบว่ามีสถานภาพเป็นอย่างไร และบริการทุกคนโดยเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ เว้นแต่ มาติดต่อจดทะเบียนสมรสหรือจดทะเบียนหย่า เจ้าหน้าที่ก็จะทราบสถานภาพในขณะนั้น ซึ่งก็ไม่ใช่เป็นผลต่อการให้บริการอยู่ดี จากเหตุผลดังกล่าวจึงน่าจะทำให้ ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธมน เครือเนตร อุมาวรรณ วาทกิจ รุ่งนภา กิตติลาภ (2562, น. 31) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำอาจไม่เข้าใจกระบวนการ ลำดับขั้นตอนการให้บริการ หรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในงานด้านต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของตนเอง และการใช้ระบบเทคโนโลยีต่างๆ เช่น ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ป.4 หรือ ป.6) ในสมัยก่อนอาจจะอ่านหนังสือไม่ออกหรือไม่คล่อง เนื่องจากผู้มีการศึกษาระดับนี้จะเป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่ และอาศัยอยู่ต่างจังหวัดมากกว่าในเมืองหลวง ประกอบกับปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ เช่น แอปพลิเคชัน ThaiD แอปพลิเคชัน Dopa Citcizen เป็นต้น และปรับปรุงระบบอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไทยวัน ศิริมา (2557, น. 160) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมแตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า แม้ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกันแต่เมื่อมาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวโดยชัดเจน การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ เติบโตในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคน ให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาริรัตน์ วัฒนุ ,เกษมชัย สายเสมา ,รสริน พอมไธสง ,และวิจิตร โพธิสาร (2566 , น. 27) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน



2.6 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีประเภทของการรับบริการต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า แม้ประชาชนที่มาใช้บริการจะมีการรับบริการคนละประเภทกันแต่ก็เป็นการรับบริการในสำนักทะเบียนเดียวกันความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การติดป้ายแสดงอัตราการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องและตรงตามระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยชัดแจ้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชรินทร์ จินดา (2566, น. 104) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสาขาวิชาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ไม่แตกต่างกัน

2.7 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระยะทางการเดินทางมารับบริการต่างกัน จึงมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าแม้ประชาชนที่มาใช้บริการจะมีระยะทางการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็ดำเนินการแต่ละประเภทการบริการ ขั้นตอนต่างๆ ตามปกติ ตามระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนด และให้บริการตามลำดับคิว ให้บริการโดยเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม มีการจัดช่องบริการและจุดพักคอยต่างๆ อย่างชัดเจน มีการจัดมุมพักผ่อน บริการน้ำดื่มสะอาด โต๊ะเขียนหนังสือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวน่าจะทำให้ ประชาชนที่มีระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล (2564, น. 187) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ควรการให้บริการตามลำดับคิว การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด ควรสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงต่อความต้องการ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ มีความเป็นมืออาชีพ 5) ด้านภาพลักษณ์ ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ



ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการให้บริการรวดเร็วอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีหยุดชะงัก

1.2 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ คือ การให้บริการตามลำดับคิว(ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) การให้บริการโดยเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ การเก็บค่าธรรมเนียมอย่างถูกต้องและตรงตามระเบียบกฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคนโดยเท่าเทียม

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุด คือ เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้ตรงต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง ให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงหน้าหรือให้บริการในช่วงพักเที่ยง จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้เถียงหรือแสดงความฉุนเฉียวต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอน ระเบียบกฎหมาย โดยชัดเจน

1.5 ด้านภาพลักษณ์ คือ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีสภาพแวดล้อมและแสงสว่างที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีมุมพักผ่อน บริการน้ำดื่มสะอาด โต๊ะเขียนหนังสือ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางด่วนพิเศษสำหรับ ผู้พิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงจุดเพื่อให้ตรงกับต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น

2.2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอใดอำเภอหนึ่งให้ตรงกับความต้องการพัฒนาหรือแก้ไขโดยเฉพาะ เพราะการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นภาพรวม

2.3 ศึกษาคุณภาพของการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในภาพรวมของที่ทำการปกครองอำเภอ เนื่องจากสำนักทะเบียนเป็นเพียงกลุ่มงาน



ทะเบียนและบัตรของที่ทำกรปกครองอำเภอเท่านั้น ยังมีอีกหลายกลุ่มงาน เช่น กลุ่มงานบริหารงานปกครอง กลุ่มงานความมั่นคง กลุ่มงานอำนวยการความเป็นธรรม เป็นต้น ที่ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณนายอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณประชาชนทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว ญาติพี่น้องทุกคน ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมาประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา - มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประศาสน์การศึกษาแก่ผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). รายงานประจำปี พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- ชรินทร์ จินดา. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 104, 104-119.
- ณรงค์ เครือมิ่งมงคล. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 14(1), 187-200.
- ไทยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 10(2), 159-170.
- ธมน เครือเนตร อุมารวรรณ วาทกิจ และรุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 43(3), 31-39.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สายบัว อุณหะยา. (2556). คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



- สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด. (2565). **แผนพัฒนาจังหวัดร้อยเอ็ด พ.ศ. 2565-2569**. ร้อยเอ็ด: สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดร้อยเอ็ด. (2566). **เอกสารข่าวกระทรวงมหาดไทย**. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.roiet.go.th/>.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม**, 12(2), 89-101.
- อารีรัตน์ วัฒนุ เกษมชัย สายเสมา รสริน พอมไธสง และวิจิตรา โพธิสาร. (2566). การศึกษาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**, 57(2), 27-38.
- อุไรพร วงแก้ว. (2557). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**, 20(2), 67-78.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing**. Lexington Books.
- Lewis, C., & Booms, B. H. (1983). **The marketing aspects of service quality**. In L. L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), **Emerging perspectives on services marketing** (pp. 99-107). American Marketing Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Schmenner, R. W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.

