

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียน
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

Service Quality Factors Affecting Customer Satisfaction at the Registration Office,
Bang Rachan District, Sing Buri Province

เนรมิตร เหมือนจันทร์

สัญญา เคนาภูมิ

เสาวลักษณ์ ไกลกิตติอัมพร

นักศึกษาปริญญาโท รม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Neramit Meuanchan

Sanya Kenaphum

Saovalak Kosonkittiumporn

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 : p.sumransom1123@gmail.com

วันที่รับบทความ: 28 พฤษภาคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 25 มิถุนายน 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 28 มิถุนายน 2568

Received: May 28, 2025; Revised: June 25, 2025; Accepted: June 28, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 325 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประกอบด้วย ปรับปรุงสภาพแวดล้อม จัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางชัดเจน เพิ่มที่นั่งรอและพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง ใช้เทคโนโลยีของคิวออนไลน์ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ กำหนดมาตรฐานบริการที่โปร่งใส อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านกฎหมายและขั้นตอนบริการ พร้อมระบบรับฟังความคิดเห็น พัฒนาการตอบสนองลูกค้าเพิ่มช่องทางติดต่อ ลดเวลารอคอยด้วยระบบจองคิวและบริการด่วน อบรมทักษะการสื่อสารให้

เจ้าหน้าที่ สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ แสดงข้อมูลบริการอย่างโปร่งใส และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล เข้าใจความต้องการของประชาชน ศึกษาลักษณะผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน

Abstract

The research objectives of this study were 1) study the satisfaction level of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province; 2) study the service quality factors affecting the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province; and 3) study the guidelines for developing the service quality of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province. The sample group consisted of 325 people who came to receive services from the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province, using Taro Yamane's formula. The research instruments used were a rating scale questionnaire and an in-depth interview. The target group consisted of 10 officers and service recipients. The statistics used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, linear multiple regression analysis, and content analysis.

The research results indicated 1) the overall satisfaction level of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province was at a high level. 2) The service quality factors affecting the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province, namely, reliability, customer responsiveness, and tangibility of services, could significantly predict the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province by 77.20 percent. At the .05 statistical level and 3) Suggestions for development include improving the environment, arranging the place to be clean and tidy, having clear signs, adding waiting seats and areas to support vulnerable groups, using online queue booking technology, enhancing credibility, setting transparent service standards, training staff to have knowledge of the law and service procedures, and providing a feedback system, developing customer response, adding more contact channels, reducing waiting time with a queue booking system and express service, training staff in communication skills, building confidence among service recipients, developing staff skills, displaying service information transparently, and improving the data security system, understanding the needs of the public, studying the characteristics of service recipients, reducing complicated steps, and developing a feedback system.

Keywords: Service quality; Satisfaction; Service recipients; Bang Rajan District Registration Office

บทนำ

ในยุคที่ภาครัฐมุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการโดยตรง เช่น สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชนต้องติดต่อเป็นประจำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนราษฎร บัตรประชาชน และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมิตรกับประชาชน จึงมีความสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของภาครัฐ (ศรีสุภา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา, 2562)

การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกด้านของสังคม ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง หรือสิ่งแวดล้อม รวมถึงแนวทางการบริหารราชการแผ่นดิน ระบบราชการในรูปแบบเดิมอาจไม่สามารถรองรับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงและมีความซับซ้อนมากขึ้นได้อีกต่อไป ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน โดยมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ยืดหยุ่น และทันสมัย เพื่อให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม การยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐจึงไม่ใช่เพียงการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงการตอบโจทย์ปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนในกระบวนการ และสามารถปรับตัวให้ทันต่อบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2561, น. 3) การพัฒนาและปฏิรูประบบราชการไทยที่ผ่านมาได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) (Christopher Hood, 1991) ประกอบด้วย 1) มืออาชีพในการจัดการ (Professional management) 2) มาตรฐานและตัวชี้วัดชัดเจน (Explicit standards and performance measures) 3) การวัดผลงาน (Performance measurement) 4) กระจายอำนาจ (Decentralization) 5) การแข่งขันและกลไกตลาด (Competition/quasi-market) 6) ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ มาปรับใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีจุดเริ่มต้นจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ฝังรากอยู่ในระบบราชการไทยมาอย่างยาวนาน อาทิ ความซ้ำซ้อนของกฎหมายและระเบียบที่ไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน รวมถึงข้อจำกัดด้านนวัตกรรมและคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้ง นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากกระแสโลกาภิวัตน์ยังส่งผลให้บริบททั้งภายในและภายนอกประเทศมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ โดยมุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารราชการแผ่นดิน เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และส่งเสริมการพัฒนาที่ครอบคลุม เป็นธรรม ยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวทางเศรษฐกิจสีเขียว นอกจากนี้ ความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นต่อการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ รวมถึงความคาดหวังต่อความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้ของภาครัฐ ล้วนเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องเร่งเดินหน้าปรับปรุงระบบราชการทั้งในด้านโครงสร้าง กฎหมาย ระเบียบ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้การปฏิรูปเกิดผลเป็นรูปธรรม รัฐบาลได้กำหนดแผนกลยุทธ์และมาตรการพัฒนาระบบราชการที่ครอบคลุมหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงกระบวนการบริหาร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ และการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ทั้งหมดนี้

มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2563, น. 4)

สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของสำนักทะเบียนปกครองอำเภอ โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ โดยให้บริการครอบคลุม 8 ตำบล 77 หมู่บ้าน สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในทุกมิติ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ สำนักทะเบียนอำเภอยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพ ตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่เน้นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ายังคงมีข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ อาทิ ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานในบางกรณี ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่บางรายที่ยังขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็น รวมถึงการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง สำนักทะเบียนอำเภอบางระจันจึงมีความจำเป็นต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกด้านให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และยั่งยืน (สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี, 2567) ในทางกลับกันหากสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเกิดคำถามสำคัญว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งการศึกษาเรื่องนี้จะช่วยให้สามารถวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างตรงจุด ทั้งในด้านกระบวนการ บุคลากร การสื่อสาร และการบริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ อันจะนำไปสู่การยกระดับการบริการภาครัฐให้มีคุณภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

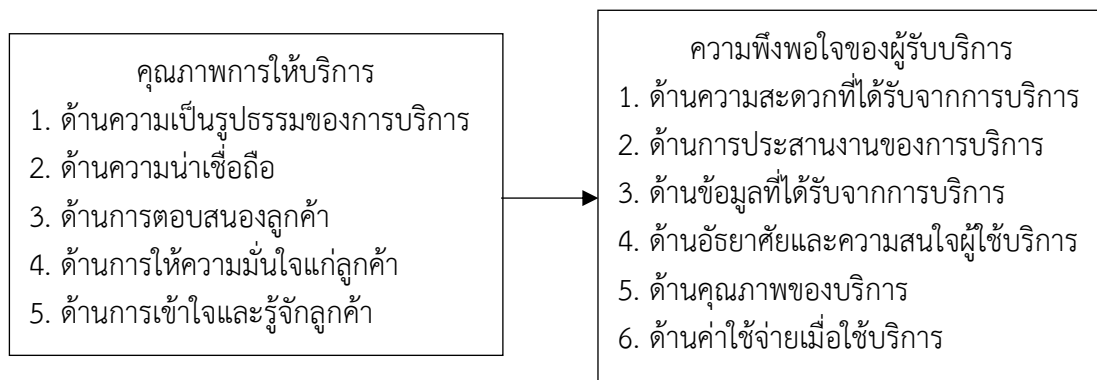
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al (1988), Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) มาเป็นตัวแปรต้น และได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2565), Solomon, , Bamossy, Askegaard and Hogg, (2010) และ Aday and Andersen (1975) มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่ของการวิจัย

สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ 2) ด้านการประสานงานของการบริการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านอรรถาธิบายและความสนใจผู้ให้บริการ 5) ด้านคุณภาพของการบริการ 6) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีปี 2567 จำนวน 1,726 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปี 2566 จำนวน 325 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

4. เครื่องมือในการวิจัย

4.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการบูรณาการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

4.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ระดับพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	3.57	0.47	มาก	4
2.	ด้านการประสานงานของการบริการ	4.18	0.36	มาก	1
3.	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.56	0.61	มาก	6
4.	ด้านอรรถาธิบายและความสนใจผู้ใช้บริการ	3.66	0.95	มาก	2
5.	ด้านคุณภาพของการบริการ	3.57	0.86	มาก	5
6.	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.58	0.75	มาก	3
โดยรวม		3.69	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.57$) ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.57$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.56$)

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
a ค่าคงที่	1.283	.233	-	5.519	.00
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1	.134	.037	.106	.915	.04*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ X_2	.204	.046	.280	4.454	.00*
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3	.148	.047	.244	3.162	.00*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า X_4	.039	.041	.074	.938	.35
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า X_5	.080	.047	.140	1.721	.09

$R = .879$, $R^2 = .772$, หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้ ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) เท่ากับ .772 ($R^2 = .772$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) ได้ร้อยละ 77.20 สามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้ สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = 1.283 + .204 (X_2) + .148 (X_3) + .134 (X_1)$ สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = .280 (Z_2) + .244 (Z_3) + .106 (X_1)$ เมื่อ $\hat{Y}$ และ $\hat{Z}$ = ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย ปรับปรุงสภาพแวดล้อม จัดสถานที่ให้สะอาดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางชัดเจน เพิ่มที่นั่งรอและพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง ใช้เทคโนโลยีจองคิวออนไลน์ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ กำหนดมาตรฐานบริการที่โปร่งใส อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านกฎหมายและขั้นตอนบริการ พร้อมระบบรับฟังความคิดเห็น พัฒนาการตอบสนองลูกค้าเพิ่มช่องทางติดต่อ ลดเวลารอคอย ด้วยระบบจองคิวและบริการด่วน อบรมทักษะการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ แสดงข้อมูลบริการอย่างโปร่งใส และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล เข้าใจความต้องการของประชาชน ศึกษาลักษณะผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. อภิปรายผลตามสมมุติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัด 1 สิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและโปร่งใส โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบ ตรงตามระเบียบข้อบังคับ และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในกระบวนการดำเนินงาน นอกจากนี้ การให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้ อาจเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงการดำเนินงานที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ลดความล่าช้า และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถติดตามผลได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น และเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพ

การให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา ลาลี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชิงเนิน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 81.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ด้านการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามคำร้องของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ลดระยะเวลาการรอคอย และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน นอกจากนี้ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวล่วงหน้า การให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ และการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ อาจเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและรู้สึกได้รับความใส่ใจ อีกทั้ง การที่เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี มีใจบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุศิริกรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น การมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สถานที่สะอาด และมีที่นั่งรอที่สะดวกสบาย ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลในสภาพแวดล้อมที่ดีและเป็นระเบียบ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ การให้ข้อมูลการบริการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างชัดเจน รวมถึงการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น การมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้บริการที่โปร่งใสและมีความล่าช้า อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจในกระบวนการให้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ศึกษา

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธมน ชื่อนาคะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นมีอิทธิพลมากที่สุด สำหรับปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 พัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการสื่อสาร การบริหารจัดการอารมณ์ และจิตบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และลดข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ

1.2 ปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ควรมีการทบทวนกระบวนการให้บริการประชาชนตามหลัก Lean Management หรือหลักการของ NPM (New Public Management) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ลดความล่าช้า และสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.3 เสริมสร้างการให้บริการเชิงรุกและการตอบสนองที่รวดเร็ว หน่วยงานควรมีระบบแจ้งเตือนสถานะบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น SMS, เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ทันสมัย และลดภาระการเดินทางของประชาชน

1.4 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ให้บริการให้สะอาด เป็นมิตร และเข้าถึงได้ ควรจัดพื้นที่ให้บริการที่มีความสะดวกในการนั่งรอ การเข้าถึงของผู้สูงอายุและผู้พิการ ตลอดจนการจัดระบบคิวที่เป็นธรรม ลดความแออัด และสร้างความประทับใจในภาพรวมขององค์กร

1.5 จัดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจและกลไกรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการอย่างจริงจังควรมีแบบสำรวจออนไลน์หรือกล่องรับความคิดเห็นที่เชื่อมโยงกับการปรับปรุงบริการอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการบริหารงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พัฒนาการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ จัดโซนบริการให้ชัดเจน เช่น โซนยื่นเอกสาร โซนรอรับบริการ และโซนให้คำปรึกษา เพื่อให้การให้บริการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ภายในบริเวณสำนักงาน หรือใช้วัสดุที่ช่วยลดความร้อน เพื่อลดอุณหภูมิภายในอาคารและเพิ่มความร่มรื่นให้กับสถานที่

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พัฒนาศักยภาพการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบคำถามและอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างกระชับและตรงประเด็น เพื่อลดความสับสนของผู้รับบริการ ปรับปรุงช่องทางการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ จัดทำเอกสารหรืออินโฟกราฟิกแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และติดประกาศไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือไลน์ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ หรือ การเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ปัจจุบันและถูกต้องแก่ประชาชน พัฒนาศักยภาพการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมด้านการอธิบายให้กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อลดความสับสนของประชาชน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความอดทน ใส่ใจ และให้บริการด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พัฒนาและฝึกอบรมทักษะการแก้ไขปัญหาให้แก่เจ้าหน้าที่ จัดอบรมเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างให้บริการ เช่น กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือข้อพิพาทระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ฝึกให้เจ้าหน้าที่ มีทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถหาทางออกที่เหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง จัดทำคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ควรมีคู่มือแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบได้บ่อย เช่น กรณีประชาชนกรอกข้อมูลผิดพลาด การจัดการกับเอกสารที่ไม่สมบูรณ์ หรือการให้คำแนะนำในกรณี ที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น อัปเดตคู่มือเป็นระยะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจความต้องการเฉพาะของประชาชน จัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแบบเฉพาะบุคคล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ดีขึ้น ฝึกอบรมการสื่อสารเชิงรุก ให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบถามและให้คำแนะนำที่ตรงกับสถานการณ์ของประชาชน ไม่ใช่แค่ให้ข้อมูลทั่วไป ปรับระบบการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น ออกแบบระบบให้บริการที่สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนตามลักษณะ เฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น การให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีช่องทางให้ประชาชนแจ้งล่วงหน้าหากต้องการบริการที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ช่องทางจองคิวสำหรับกลุ่มเปราะบาง หรือการให้บริการแบบเร่งด่วนสำหรับกรณีฉุกเฉิน

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายขึ้นควรศึกษาสำนักทะเบียนในอำเภออื่น ๆ หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริบทที่แตกต่างกัน ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการของทุกกลุ่ม

3.2 นำเทคโนโลยีและแนวทางการพัฒนาระบบบริการมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาศึกษาบทบาทของเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ในการช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน วิเคราะห์แนวทางการพัฒนา Smart Registration Office ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการและเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

3.3 ศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรและแนวทางการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น แรงจูงใจ ทักษะการสื่อสาร และการอบรมพัฒนาศักยภาพ ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามมาตรฐานและความคาดหวังของประชาชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ ธาตุศิริกรณ์. (2562). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2565). **จิตวิทยาการบริการ: ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจในการใช้บริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรชัย นาถาพลอย. (2563). **แนวทางการพัฒนาระบบราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นริศรา ลาลี. (2564). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทวุฒิ เถาวิล. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ปฐมพงศ์ กุกแก้ว. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พรรณนิดา ขุนทรง. (2557). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศรีสุภา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2562). **การบริหารงานบริการสาธารณะที่มีคุณภาพของภาครัฐไทย**. **วารสารการบริหารรัฐกิจ**, 17(1), 42–57.
- ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. (2559). **การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในยุคการแข่งขันสูง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **แผนพัฒนาระบบราชการไทย: ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. (2567). **รายงานสรุปผลการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน**. สิงห์บุรี: สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน.
- Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). Development of indices of access to medical care. **Health Services Research**, 9(3), 208–220.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. **Public Administration**, 69(1), 3–19.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.
- Solomon, M. R., Bamossy, G., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2010). **Consumer behavior: A European perspective (4th ed.)**. Pearson Education.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3^{ed}). New York : Harper and Row Publication.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2013). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. Free Press.