

การศึกษาการบริหารจัดการการทำบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี
จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและ
กระทรวงมหาดไทย*

The study of National Identification Card management: A case study of
Bangkok Express Service Gateway Ekamai branch Local Registration
Klong Toei District under the policy of Bangkok Metropolitan
Administration and Ministry of Interior

นนทวัฒน์ แร่ทอง**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน 222 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent sample t-test และสถิติ F-test แบบ One Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านบุคลากร ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนปัจจัยด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ และด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : จุดบริการด่วนมหานคร; คุณภาพการให้บริการ; บัตรประจำตัวประชาชน

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่องการศึกษาการบริหารจัดการการทำบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย*

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย เป็นหน่วยบริการย่อยซึ่งเปิดให้บริการนอกสำนักงานเขต ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย เขตคลองเตย ดำเนินการโดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางไปใช้บริการที่สำนักงานเขต เป็นการลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้อีกทางหนึ่ง โดยกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้สำนักงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนรวมทั้งงานตรวจสอบและคัดกรองงานทะเบียนราษฎร บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การรับเรื่องร้องทุกข์ (ปัจจุบันเปิดให้บริการเฉพาะงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งงานตรวจสอบและคัดกรองงานทะเบียนราษฎร เนื่องจากมีข้อจำกัดของบุคลากรสายงานอื่น ๆ ที่ไม่สามารถผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานได้และด้านงบประมาณไม่สามารถเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่) ซึ่งถือเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาบริการน้อย (ฤกษ์ดี วิชาการธุรกิจ, 2557, หน้า 54) โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.30 น. – 18.30 น. ทุกวันไม่มีวันหยุดราชการ สำหรับรูปแบบในการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

1. บริการขอตรวจสอบ คัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร และรายการบัตรประจำตัวประชาชน

2. บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในกรณีต่าง ๆ เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก สำหรับบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ การขอเปลี่ยนบัตรในกรณีที่บัตรชำรุดในสาระสำคัญ กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ เป็นต้น ทั้งนี้จะยกเว้นการให้บริการในกรณีที่ต้องมีการสอบสวนตามกฎหมาย เช่น กรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย เป็นต้น (เนื่องจากการสอบสวนต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมาก จึงไม่เหมาะสมที่จะนำมาให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรืออุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานหลัก

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

สมมติฐานรอง

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แตกต่างกันไป
2. ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
3. ปัจจัยด้านการบริหารดำเนินงาน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
4. ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
5. ปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
6. ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขา ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย จำนวน 500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขา ศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย ผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกิน 0.05 (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 65) ดังนั้น จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 222 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ทั้งนี้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 25.2 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 28.8 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 59.9 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 37.8 (ตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	126	56.8
หญิง	96	43.2
รวม	222	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	24	10.8
20 – 30 ปี	56	25.2
31 – 40 ปี	45	20.3
40 – 50 ปี	44	19.8
มากกว่า 50 ปี	53	23.9
รวม	222	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	33	14.9
มัธยมต้น	50	22.5
มัธยมปลาย/ปวช.	64	28.8
อนุปริญญา/ปวส.	26	11.7
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	49	22.1
รวม	222	100.0
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	29	13.1
ข้าราชการ	3	1.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.4
รับจ้าง	133	59.9
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	14.9
อื่น ๆ	21	9.5
รวม	222	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	39	17.6
50,000 – 10,000 บาท	26	11.7
10,001 – 15,000 บาท	84	37.8
15,001 – 20,000 บาท	33	14.9
มากกว่า 20,000 บาท	40	18.0
รวม	222	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับปัญหาในการเข้ารับบริการ 5 ด้านคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นของตัวประชาชนผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงพัฒนาการบริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการต่วนมมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย จำนวน 222 คน และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาในการเข้ารับบริการและคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert Scale สามารถกำหนดได้ดังนี้

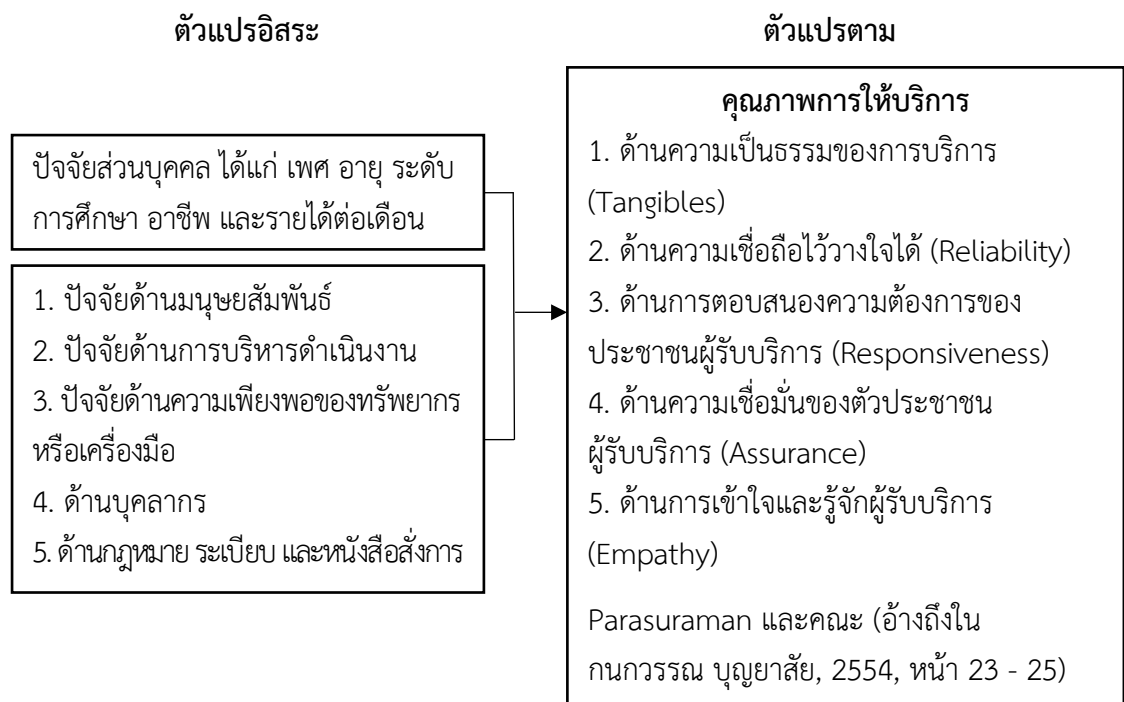
ค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.80	หมายถึง	ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย กำหนดให้มีการนำเสนอโดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. สถิติเชิงพรรณนา | 2. สถิติเชิงอนุมาน |
| 1.1 ค่าความถี่ (Frequency) | 2.1 สถิติ independent sample t - test |
| 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) | 2.2 สถิติ F - test แบบ One Way ANOVA |
| 1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) | |
| 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) | |

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนผู้มารับบริการมีปัญหาในการเข้ารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย แยกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ปัจจัยองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	2.50	0.675	มาก
1.1 ความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดีพอ	3.47	1.279	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่หาคำแนะนำในสิ่งที่ไม่เข้าใจ	1.91	0.607	น้อย
1.3 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	2.95	1.259	ปานกลาง
1.4 เจ้าหน้าที่ขาดการอดทน อดกลั้น	2.02	0.679	น้อย
1.5 เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.14	0.901	น้อย
2. ด้านการบริหารดำเนินงาน	1.90	0.427	น้อย
2.1 ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์นำทางในการให้บริการ	1.90	0.866	น้อย
2.2 เวลาเปิด - ปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม	1.71	0.528	น้อยที่สุด
2.3 สภาพแวดล้อมของสถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นสัดส่วน	1.78	0.630	น้อยที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเพื่อป้องกันการปลอมแปลงบัตรประจำตัวประชาชนไม่ละเอียดถี่ถ้วน	1.37	0.644	น้อยที่สุด
2.5 ระยะเวลาให้บริการนานเกินไป	2.73	1.079	ปานกลาง
3. ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ	2.65	0.532	ปานกลาง
3.1 จำนวนวัสดุเครื่องใช้ เช่น ปากกา ไม่เพียงพอในการให้บริการ	3.63	1.097	มาก
3.2 เทคโนโลยีที่ให้บริการไม่ทันสมัย	1.91	0.657	น้อย
3.3 สถานที่คับแคบขาดความสะดวกสบาย	3.27	1.214	ปานกลาง
3.4 ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ออกบัตรประจำตัวประชาชน เสียบ่อย	2.19	0.693	น้อย
3.5 ระบบการทำงานของเครื่องผลิตบัตรแบบสมาร์ทการ์ด ทำงานล่าช้า	2.25	0.886	น้อย
4. ด้านบุคลากร	1.86	0.483	น้อย
4.1 อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.63	1.097	มาก
4.2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์	1.91	0.657	น้อย
4.3 เจ้าหน้าที่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ที่มีขอบ	3.27	1.214	ปานกลาง
4.4 มีการใช้เส้นสาย ขอลัดคิว เพื่อขอใช้บริการ	2.19	0.693	น้อย
5. ด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ	1.81	0.598	น้อย
5.1 มีกฎหมาย ระเบียบที่ล่าช้า ทำให้ขาดความคล่องตัวใน การให้บริการ	3.63	1.097	มาก
5.2 การให้บริการมีขั้นตอนและเอกสารมาก	1.91	0.657	น้อย

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.50$, S.D. = 0.675) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดีพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.279) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.259) และต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.14$, S.D. = 0.901) และ เจ้าหน้าที่ขาดการอดทน อดกลั้น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.02$, S.D. = 0.679) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญในสิ่งที่ไม่เข้าใจ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$, S.D. = 0.607)

2. ด้านการบริหารดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.90$, S.D. = 0.427) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาให้บริการนานเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.079) รองลงมา คือ ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์นำทางในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.90$, S.D. = 0.866) และต่อมา คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นสัดส่วน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.78$, S.D. = 0.630) และเวลาเปิด - ปิดให้บริการไม่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.71$, S.D. = 0.528) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเพื่อป้องกันการปลอมแปลงบัตรประจำตัวประชาชนไม่ละเอียดถี่ถ้วน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.37$, S.D. = 0.644)

3. ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.532) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนวัสดุเครื่องใช้ เช่น ปากกา ไม่เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.097) รองลงมา คือ สถานที่คับแคบขาดความสะดวกสบาย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 1.214) และต่อมา คือ ระบบการทำงานของเครื่องผลิตบัตรแบบสมาร์ตการ์ด ทำงานล่าช้า ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = 0.886) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีที่ให้บริการไม่ทันสมัย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$, S.D. = 0.657)

4. ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.86$, S.D. = 0.483) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.09$, S.D. = 0.773) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ที่มีขอบอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.930) และต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.78$, S.D. = 0.555) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้เส้นสาย ขอลัดคิว เพื่อขอใช้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.57$, S.D. = 0.681)

5. ด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.81$, S.D. = 0.598) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กฎหมาย ระเบียบที่ล่าช้า ทำให้ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.04$, S.D. = 0.815) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีขั้นตอนและเอกสารมาก อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.58$, S.D. = 0.659)

3. คุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 คุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.21	0.412	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.22	0.491	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.91	0.452	มาก
4. ด้านความเชื่อมั่นของตัวประชาชนผู้เข้ารับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (Assurance)	3.48	0.562	มาก
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)	4.39	0.442	มากที่สุด
รวม	4.04	0.254	มาก

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.452) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.723) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทีมงานให้ความช่วยเหลือ การตอบคำถาม การให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.720) และการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วภายในช่วงเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.715) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบชัดเจนว่าจะได้รับบริการเมื่อใด เช่น ภายในกำหนดเวลากี่นาที อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.054)

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและเต็มใจในการให้บริการด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.921) รองลงมา คือ จุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย มีระบบการบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.780) และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองการให้บริการได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.639) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่รองรับการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.714)

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.452) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.723) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีทีมงานให้ความช่วยเหลือ การตอบคำถาม การให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.720) และการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วภายในช่วงเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.715) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบชัดเจนว่าจะได้รับบริการเมื่อใด เช่น ภายในกำหนดเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.054)

4. ด้านความเชื่อมั่นของตัวประชาชนผู้เข้ารับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (Assurance) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.562) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความไว้วางใจในความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.615) รองลงมา คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในความโปร่งใส เป็นธรรมในการบริหารของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.598) และหน่วยงาน/จุดบริการมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.068) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงาน/จุดบริการมีการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนนอกจากที่มีอยู่ เช่น สื่อออนไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 1.063)

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.422) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.527) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยมีความเข้าใจ เคารพในคำพูด รวมถึงความแตกต่างทางเพศของผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.549) และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.788) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ภาษาสื่อสาร ในการอธิบายที่ทำให้ท่านเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้ภาษาทู่ทอที่อาจทำให้เกิดความสับสน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.646)

การทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน แตกต่างกัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศ ต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	t-test for Equality of Means		
	t	df	Sig. (2-tailed)
เพศ	0.170	220	0.865

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.865)

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	Between Group	0.410	4	0.103	1.605	0.174
	Within Group	13.868	217	0.064		
	Total	14.279	217			
ระดับการศึกษา	Between Group	0.243	4	0.061	0.940	0.442
	Within Group	14.035	217	0.065		
	Total	14.279	217			
อาชีพ	Between Group	0.161	5	0.032	0.492	0.782
	Within Group	14.118	216	0.065		
	Total	14.279	221			
รายได้ต่อเดือน	Between Group	0.181	4	0.045	0.697	0.595
	Within Group	14.097	217	0.065		
	Total	14.279	217			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างของอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.174, 0.422, 0.782 และ 0.595 ตามลำดับ)

การทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ผลการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่ส่งผล	F	Sig.
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	2.727	0.001*
2. ด้านการบริหารดำเนินงาน	1.168	0.308
3 ด้านความเพียงพอของเครื่องมือหรือทรัพยากร	0.979	0.473
4 ด้านบุคลากร	2.104	0.030*
5 ด้านกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ	2.028	0.063

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 สรุป คุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.001*และ0.030* ตามลำดับ)
2. ปัจจัยด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือและด้านกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.308, 0.473 และ 0.063 ตามลำดับ)

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน สามารถอภิปรายผลแยกเป็นประเด็นดังนี้

1. ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทรกุล (ม.ป.ป.) ที่ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง และความแตกต่างของอายุ ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรไกร คำแก่น (2555) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

2. ผลการวิจัย ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการ จะรู้สึกประทับใจในการให้บริการหรือมีคุณภาพในการให้บริการ ก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน ต้องให้คำแนะนำในสิ่งที่ไม่เข้าใจ ต้องเต็มใจให้บริการ ต้องมีความอดทน อดกลั้น และต้องกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานบริการที่ดี สุเมธ แสงนิมมวาล (อ้างถึงใน พุฒิกุล ชลสิทธิ์, 2550, หน้า 28 - 29) กล่าวถึงลักษณะการทำงานบริการที่ดีที่เรียกว่าบริการ “วิไล” ว่า แม้หลักการจะดี แต่ถ้า “นักบริการ” ไม่ดีก็คงจะไม่เป็นประโยชน์ ดังนั้นถ้าจะให้บริการสไตล์ “วิไล” คือยอดเยี่ยม สดใส นักบริการจะต้องมีหัวใจ “6S” คือ 1) Smart ส่งงามวิไล 2) Smile ยิ้มแย้ม แจ่มใส 3) Speak พูดจาไพเราะจับใจ 4) Seek วิเคราะห์ความต้องการลูกค้า 5) Service ตั้งตาบริการ 6) Satisfaction เพื่อความสุขสำราญเบิกบานใจ

ด้านการบริหารดำเนินงาน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากจุดบริการด่วนมหานคร มีการบริหารจัดการหรือพัฒนาการบริการที่เป็นรูปธรรมอยู่แล้ว เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์ภายในลิฟต์ของศูนย์การค้าฯ ป้ายนำทางมายังจุดบริการ มีเวลาเปิดปิดที่เหมาะสม คือเปิดให้บริการจนถึงนอกช่วงเวลาราชการทำให้ไม่ต้องกลางานเพื่อมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชน สภาพแวดล้อมของศูนย์การค้ามีความเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถ มีการตรวจสอบเอกสารก่อนก่อนออกบัตรอย่างรวดเร็ว จึงไม่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา ตั้งฐิณฐาน (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกโกรลาค จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกโกรลาค จังหวัดสุโขทัย พบว่า ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ สถานที่ตั้งสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสะตอก ในการเดินทางมารับบริการ อันดับรองลงมา คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ชื่อพนักงานประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความสะอาดบริเวณ ภายนอก ภายในอาคาร

ด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจาก จำนวนวัสดุเครื่องใช้ เช่น ปากกา มีให้บริการอย่างเพียงพอ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น บริการจองคิวล่วงหน้า (BMAQ) มีสถานที่นั่งรอรับบริการที่โล่งกว้าง มีระบบการประสานงานแก้ไขเมื่อเครื่องผลิตบัตรฯ ชัดข้องอย่างรวดเร็ว จึงไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาด้านสถานที่

อุปกรณ์ เครื่องมือ การจัดสถานที่สำนักงาน ประชาชนผู้รับบริการตอบคำถามระบุยืนยันว่าไม่ใช่เป็น ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการฯ ถึงร้อยละ 77.1 (ระดับมาก)

ด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการ จะรู้สึกประทับใจในการ ให้บริการหรือมีคุณภาพในการให้บริการ ก็ต่อเมื่อการปฏิบัติงานด้านบุคลากรมีความเหมาะสม กล่าวคือ อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถช่วยเหลือตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และต้องไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์หรือการใช้เส้นสายในการขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณิดา ขุนทรง (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจาก ส่วนกลาง คือ กรมการ ปกครอง ได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ ทาง สังคม เศรษฐกิจ การเมืองปัจจุบันตลอดเวลา ประชาชนจึงไม่รู้สึกรู้ว่ามีผลกระทบต่อเข้ารับบริการ และเจ้าหน้าที่เองก็พยายามชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนอยู่เสมอในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ และ รวดเร็วในการใช้ดุลพินิจ และพยายามไม่สร้างเงื่อนไขในการปฏิบัติงานที่จะสร้างความเดือดร้อนแก่ ประชาชน จึงไม่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุฒิกุล ชลสิทธิ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ประชาชนผู้มารับบริการ ตอบคำถามระบุยืนยันว่า ไม่ใช่เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการฯ ถึงร้อยละ 72.5 (ระดับมาก)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ประเด็นปัญหาในด้านต่าง ๆ ทั้งด้าน มนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้าน ความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ด้านบุคลากร และด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ในครั้งนี้แม้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจะบอกว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่เราก็ควรนำ ประเด็นเหล่านี้มาเป็นแนวปฏิบัติ ที่จะไม่ทำ ไม่ปฏิบัติ ในลักษณะอย่างนี้ ต้องตระหนักและเห็น ความสำคัญที่ต้องระวังไม่ให้เกิดข้อเสีย ข้อบกพร่อง จึงจะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

1.2 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการทำงานดี แต่บางครั้งมีภาระงานมาก จึงทำ ให้เกิดความเหนื่อยล้า เครียด เบื่อหน่าย ในการทำงานบ้าง อาจส่งผลกระทบต่อประเด็นด้านมนุษยสัมพันธ์ ในการให้บริการได้ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องประชุมทำความเข้าใจในการทำงานเสมอ ๆ จัดเวลาพัก จัดสวัสดิการบำรุงขวัญกำลังใจตามความเหมาะสม มุ่งเน้นให้ผู้ได้บังคับบัญชา เป็น “นักบริการ” สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรต้นปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งต่อคุณภาพในการให้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของ จุดบริการด่วนมหานคร สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นรากร รุจินันทรกุล. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง*. มปท : มปป.
- พรวิภา ตั้งฐิณฐาน. (ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย*. มปท : มปป.
- พรรณิดา ขุนทรง. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พุดกมล ชลสิทธิ์. (2550). *ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฤกษ์ดี วิศาลอรรถกิจ. (2557). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ (Counter Service) ของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษารถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Service) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ (web Service)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรไกร คำแก่น. (2555). *การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุเมธ แสงนิมมวล. (2544). *ศิลปะการใช้อำนาจบริหาร สำหรับผู้ที่ต้องการใช้ "อำนาจ" ให้เป็น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.