

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*

Development of Public Service Quality at the Ongkharak District Office,
Nakhon Nayok Province

อนุสรณ์ คำตัน¹

Anusorn Khamton

6714830050@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านระบบ โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวนทั้งสิ้น 438 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านอาชีพหลัก และด้านความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล ; คุณภาพการให้บริการประชาชน ; สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์

Keyword: Personal Factors ; Public Service Quality ; Ongkharak District Office

บทนำ

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบริหารราชการไทย ในปัจจุบันมีการพัฒนาหน่วยงานราชการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการเน้นหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (ธรรมาภิบาล) เช่น หลักนิติธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบต่อ รวมถึงการนำแนวคิดระบบราชการ 4.0 มาใช้ปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำงานเชิงรุกด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างนวัตกรรม และร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้การบริการสาธารณะมีคุณภาพ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน ให้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งเน้นการทำงานของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีบทบาทในฐานะผู้ให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ซึ่งให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีความทันสมัย คล่องตัว ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการของรัฐ อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยั่งยืน

สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มีภารกิจสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง ให้บริการแก่ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายดังกล่าว ประกอบกับจำนวนผู้มาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ความแตกต่างด้านการรับรู้ข้อมูล การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการของรัฐ อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียม และสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในยุคปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐอย่างยั่งยืน

จากประเด็นความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก รวมถึงการเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก แตกต่างกันตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดของการวิจัย

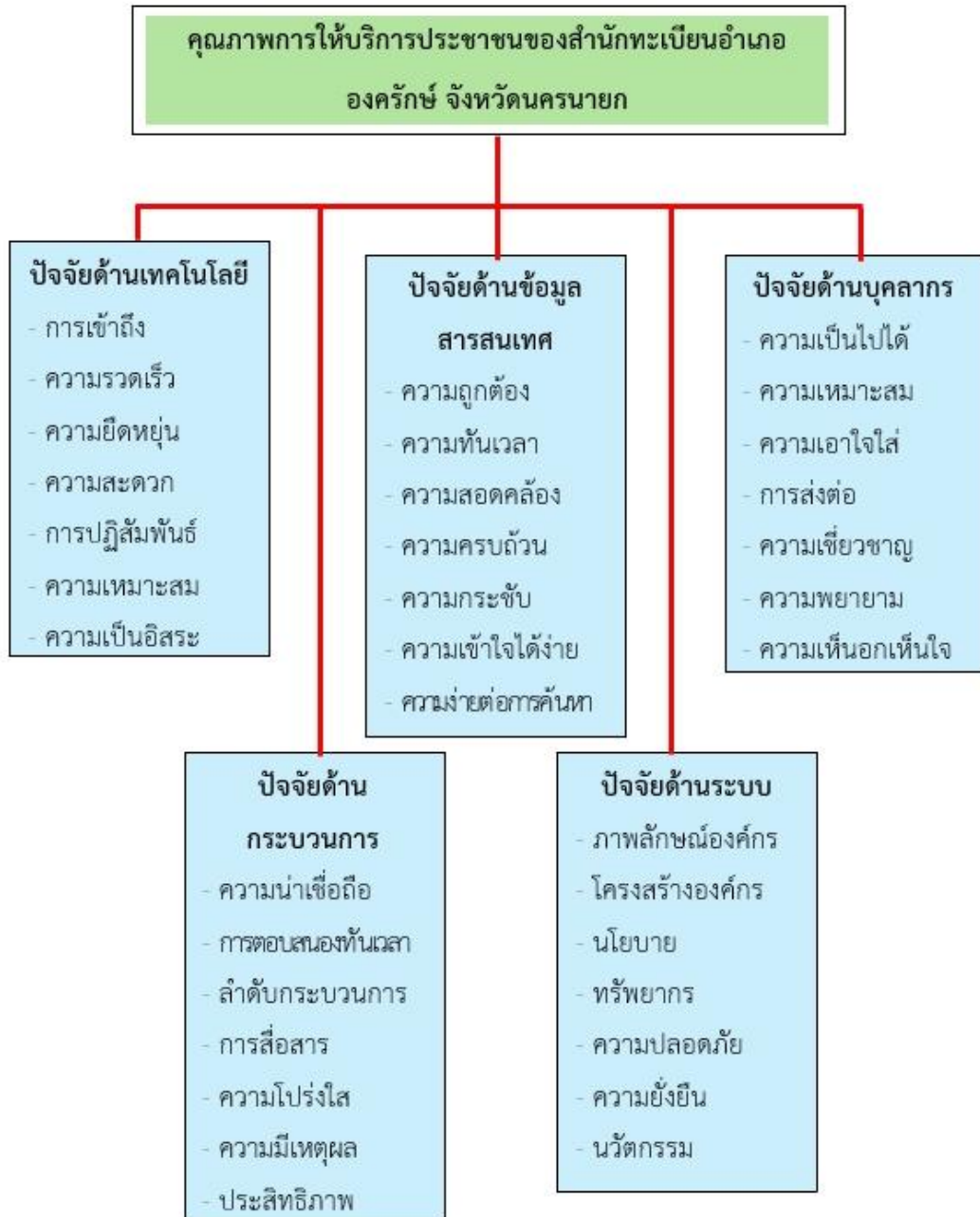
พาราซุรามาน และคณะ (2528, อ้างถึงในโสรัจจะราช เถระพันธ์, 2561) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า และกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยมีองค์ประกอบหลัก 10 มิติ ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ และซีแทมล์ และคณะ (2533, อ้างถึงในโสรัจจะราช เถระพันธ์, 2561) ได้มีการปรับลดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการเหลือเพียง 5 มิติ เรียกว่า SERVQUAL

Kempainen and Uusitalo (2565, อ้างถึงใน Fabian Walke และ Till J. Winkler, 2568) กล่าวว่า การบริการในภาครัฐมักถูกนำเสนอในรูปแบบผสมผสานระหว่างช่องทางดิจิทัล (เช่น การลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์) และช่องทางแบบพบหน้า (เช่น การนัดหมายแบบออฟไลน์) ซึ่งสามารถเรียกรวมกันว่าเป็น “บริการแบบออมนิแชนแนล” (omnichannel services)

Fabian Walke และ Till J. Winkler (2568) กล่าวว่า การวัดคุณภาพบริการ โดยพื้นฐานแล้ว ประกอบด้วยมุมมองจากลูกค้าหรือประชาชนต่อคุณภาพบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ครอบคลุมสำหรับวัดคุณภาพของบริการแบบออมนิแชนแนลในภาคสาธารณะ ซึ่งสามารถระบุโอกาสที่อาจนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการประชาชนได้ เครื่องมือจะช่วยให้บริการภาครัฐสามารถกำหนดแนวทางให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และสร้างความประทับใจของการรับบริการที่เหนือกว่าคุณภาพบริการแบบออมนิแชนแนลและแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management: NPM) การบริการแบบออมนิแชนแนลมีวัตถุประสงค์เพื่อมอบประสบการณ์แบบครอบคลุมทุกด้านตามความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ NPM และช่วยพัฒนาการบริการภาครัฐไปสู่ระบบที่ครอบคลุมทุกด้านมากยิ่งขึ้น

Fabian Walke และ Till J. Winkler (2568) ได้พัฒนาและตรวจสอบความถูกต้องของ กรอบแนวคิด และตัวชี้วัด เพื่อประเมินผลของผู้รับบริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการแบบหลายช่องทาง (omnichannel) ในภาครัฐ นอกจากนี้ ยังได้ประเมินความสำคัญของ ปัจจัยและตัวชี้วัดคุณภาพหลายประการ ต่อผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และได้เสนอ กรอบแนวคิด TIHPS ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นการประเมินคุณภาพการบริการแบบหลายช่องทางในภาครัฐ ซึ่งให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณภาพกระบวนการ (process quality) ในแง่ของคุณภาพการบริการ กรอบแนวคิด TIHPS สามารถเป็นประโยชน์ต่อ องค์กร รัฐบาล ผู้ปฏิบัติงาน และนักวิจัย ที่สนใจในการวัดคุณภาพการบริการในภาครัฐโดยไม่ขึ้นกับช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ โอกาสในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

จากแนวคิดของ Fabian Walke และ Till J. Winkler (2568) ที่ได้ประเมินความสำคัญของปัจจัย และตัวชี้วัดคุณภาพหลายประการ ต่อผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และได้เสนอกรอบแนวคิด TIHPS ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นการประเมินคุณภาพบริการแบบหลายช่องทางในภาครัฐ ซึ่งให้เห็นถึง ความสำคัญ ของคุณภาพกระบวนการ (process quality) ในแง่ของคุณภาพบริการ มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบ แนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตามฐานข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวนทั้งสิ้นรวม 63,099 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2568)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 จำนวน 397.48 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสูตร Taro Yamane คือ 39.748 คน รวม 437.228 คน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 438 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยออกแบบเป็นคำถามแบบปลายปิดที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ตอนที่ 1 เป็นคำถามเบื้องต้นเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตามความคิดเห็นของประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ โดยสอบถามตามองค์ประกอบของปัจจัยจำนวน 5 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 34 ข้อ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	จำนวน 6 ข้อ
2) ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ	จำนวน 7 ข้อ
3) ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน 8 ข้อ
4) ปัจจัยด้านกระบวนการ	จำนวน 7 ข้อ
5) ปัจจัยด้านระบบ	จำนวน 6 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) การเก็บข้อมูลจากเอกสาร เอกสารประกอบการบรรยาย หนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ งานวิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ วารสารวิชาการ เอกสารของทางราชการ ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์และแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. การวิจัยภาคสนาม (field research) การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวนทั้งสิ้น 438 คน แบบสอบถามจัดทำในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยวิเคราะห์ ดังนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และ One-Way ANOVA (F-test) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ได้ปรากฏผล ดังนี้

1. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ในส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

ในส่วนระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ในส่วนอาชีพหลักของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2

ในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

ในส่วนความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ทั้ง 5 ด้าน โดยปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.46 รองลงมาปัจจัยด้านกระบวนการ มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ลำดับถัดไป ปัจจัยด้านระบบ มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ลำดับถัดไป ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกจำแนกเป็นรายปัจจัย ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์มีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด เท่ากับ 4.61

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์มีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด เท่ากับ 4.47

ปัจจัยด้านระบบ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯรับประกันความปลอดภัยประชาชนรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด เท่ากับ 4.43

ด้านข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ข้อมูลประกอบการให้บริการประชาชนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด เท่ากับ 4.32

ปัจจัยด้านด้านเทคโนโลยี พบว่า เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการประชาชน ทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากที่สุด เท่ากับ 4.35

2. ผลการทำสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ($F=5.892$, $df=435$, $p=0.003$) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ($F=5.788$, $df=435$, $p=0.000$) ด้านอาชีพหลัก ($F=2.944$, $df=432$, $p=0.013$) และด้านความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ ($F=54.456$, $df=435$, $p=0.000$) จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มย่อยกลุ่มต่างๆ โดยวิเคราะห์ Post Hoc Tests ด้วยวิธี LSD ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง คู่ที่ 2 ระหว่างเพศชาย กับเพศอื่นๆ และคู่ที่ 3 ระหว่างเพศหญิง กับเพศอื่นๆ

ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านปัจจัยระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาสูงสุด จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างประถมศึกษา กับปวช./ปวส. คู่ที่ 2 ระหว่างมัธยมศึกษา กับปวช./ปวส. คู่ที่ 3 ระหว่างปริญญาตรี กับปวช./ปวส. และคู่ที่ 4 ระหว่างสูงกว่าปริญญาตรี กับปวช./ปวส.

ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพหลัก พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพหลัก จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระหว่างข้าราชการ/พนักงานรัฐ กับพนักงานบริษัทเอกชน คู่ที่ 2 ระหว่างข้าราชการ/พนักงานรัฐ กับค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และคู่ที่ 3 ระหว่างข้าราชการ/พนักงานรัฐ กับค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

อภิปรายผลการวิจัย

ตามที่ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักจังหวัดนครนายก ดังนี้

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.793 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ซึ่งพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเต็ตพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.48

ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก มีความเชี่ยวชาญให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีความละเอียดรอบคอบ เต็มใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชน มีการให้บริการที่ดี มีการให้บริการที่รวดเร็ว ประชาชนไม่ต้องรอรับบริการนาน ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสะดวกสบาย จึงทำให้มีระดับประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เฉพาะ ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านอาชีพหลัก และด้านความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านอาชีพหลัก มีสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชญุต ศรีแจ้ง และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2567) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ที่พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มีอาชีพ เพศ และอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก ที่เคยใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก ที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก แตกต่างกัน จึงมีความต้องการ มีความเร่งรีบ และความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรัก จังหวัดนครนายก ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์รายปัจจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรเพศอื่นๆ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ซึ่งมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับเพศชาย และเพศหญิง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษาสูงสุด ปวช./ปวส. มีพื้นฐานด้านวิชาชีพและการปฏิบัติงานจริง จึงมีความแตกต่างด้านความคาดหวัง ประสบการณ์การใช้บริการ และความสามารถในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพหลัก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐ มีความคุ้นเคยกับระบบระเบียบ และขั้นตอนของทางราชการมากกว่า ทำให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นที่มุ่งเน้นความรวดเร็วและความยืดหยุ่นของบริการมากกว่า และปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ที่มากกว่ามีโอกาสรับรู้ขั้นตอน กระบวนการ ระเบียบ รวมถึงการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก แตกต่างจากผู้ที่มาใช้บริการน้อยครั้ง จึงส่งผลต่อการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก โดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร จัดทำหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ให้บริการประชาชนอย่างละเอียด และรอบคอบมากยิ่งขึ้น

1.2 เสนอให้สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก จัดทำโครงการและของบประมาณ พัฒนา เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและทำงานได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

1.3 พัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลประกอบการให้บริการประชาชนเป็นปัจจุบัน เช่น คู่มือประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก และสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

1.4 พัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยไม่ล่าช้า เช่น การใช้ระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อกระชับเวลาในส่วนของกรรอใช้บริการ เป็นต้น

1.5 สำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก พัฒนาด้านระบบ โดยการนำนวัตกรรมที่มีความทันสมัย มาประยุกต์ให้บริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งถัดไป

2.1 ทำการศึกษาวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรฯ จังหวัดนครนายก กับสำนักทะเบียนอื่นในพื้นที่จังหวัดนครนายก หรือพื้นที่อื่น เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.2 ศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก เช่น ปัจจัยด้านระบบขนส่งมวลชน การเดินทาง ลักษณะทางกายภาพ การอำนวยความสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ เป็นต้น

2.3 ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทรัพยากรบุคคล เพื่อวิเคราะห์เชิงลึกที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

เอกสารอ้างอิง

- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังฆมวิทยاپริทรรศน์, 4(2), 1-15
- พิชญศ ศรีแจ้ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 13(2), 345-369
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8(2)
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม และคณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 18(80), 127-134.
- Fabian Walke และ Till J. Winkler. (2568). Assessing Omnichannel Service Quality in the Public Sector. Public Administration, Wiley, 581 – 599