

Quality of service of civil registration and national identity card of kumphawapi district office, kumphawapi district, udon thani province

Adisorn Kudthaeng ^{1*} and Panit Seepradit ²

^{1,2} Pitchayabundit College.

* Corresponding author. E-mail: kudthalaeng@hotmail.com

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the quality of public services provided for civil registration and identification card services; 2) compare the quality of public services provided for civil registration and identification card services; and 3) propose guidelines for improving the quality of public services provided for civil registration and identification card services. This study employed a quantitative research methodology. The sample consisted of 382 people who used the services, determined using Yamane's formula. The research instrument used for data collection was a questionnaire, with a reliability coefficient of 0.875. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested using the t-test and F-test.

The results of the study revealed that:

1. The overall quality of civil registration and national identification card services at the Kumphawapi District Office, Kumphawapi District, Udon Thani Province, was at a high level. When considering each aspect, the highest mean score was customer knowledge and understanding, followed by facilities, and the lowest mean score was service staff.

2. Results of a comparative study of the quality of civil registration and national identification card services at the Kumphawapi District Office, Kumphawapi District, Udon Thani Province. Categorized by gender, age, education level, and occupation, it was found that overall, people of different genders, ages, education levels, and occupations had similar opinions on the quality of civil registration and ID card services provided by the Kumphawapi District Office, Kumphawapi District, Udon Thani Province.

3. Proposed guidelines for enhancing the quality of civil registration and national identification card services at the Kumphawapi District Office, Udon Thani Province, include organizing regular training sessions on the laws, regulations, and operational procedures related to civil registration and national identification cards.

Keywords: Service quality, population registration and identification card work, district administrative offices.

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

อดิศร กุดแถลง ^{1*} และ พนิท ศรีประดิษฐ์ ²

^{1, 2, 3} วิทยาลัยพณิชยการ

* Corresponding author. E-mail: kudthalaeng@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และ 3) เสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 382 คน ด้วยการใช้สูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.875 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าที (t-test) และใช้สถิติเอฟ (f-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นประจำ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน, ที่ทำการปกครองอำเภอ

© 2026 JISSD: Journal of Integration Social Sciences and Development

บทนำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559 โดยมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การปกครองท้องที่ การอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน กรมการปกครองมีหน้าที่ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ โดยดำเนินการรักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและแก้ไขปัญหาคriminalต่อความมั่นคงภายในประเทศ รวมทั้งสืบสวนสอบสวนคดีอาญาต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง หรือที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในสังคมให้แก่ประชาชน ดำเนินงานด้านกิจการชายแดน การจัดการชาวสาร และการกำกับดูแลชนกลุ่มน้อยหรือกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย เช่น ลัวะ กะเหรี่ยง ม้ง เมี่ยน ลีซู ลาฮู อะซา ถิ่น รวมถึงผู้พลพหุชนเข้าเมือง อีกทั้งยังมีการปฏิบัติงานสัญชาติและสถานะบุคคล เพื่อให้บุคคลที่อยู่ในประเทศไทยได้รับสิทธิและความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเหมาะสม ในด้านการส่งเสริมประชาธิปไตยและกิจการมวลชน

กรรมการปกครองมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งให้การสนับสนุนการจัดการเลือกตั้งทุกระดับ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับชาติ เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นอกจากนี้ ยังมีภารกิจเกี่ยวกับกิจการกองอาสาสมัครชาตินิคม เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ในส่วนของการปกครองท้องถิ่น กรรมการปกครองมีหน้าที่ดูแล กำกับ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และนายอำเภอ รวมทั้งดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กรรมการปกครองยังมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารภายใน เพื่อสนับสนุนการบริหารงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักทะเบียนอำเภอมีอยู่ในทุกอำเภอ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ โดยมีหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559 ได้แก่ การดำเนินงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนอำเภอ และมีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในงานทะเบียนตามที่ได้รับมอบหมาย (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญที่ทุกรัฐบาลให้ความสนใจและให้ความสำคัญมาโดยตลอด รัฐได้พยายามผลักดันและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากในระบอบประชาธิปไตย การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนถือเป็นพันธกิจลำดับแรกที่รัฐพึงดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ ในปัจจุบัน กระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มุ่งสู่การเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้เกิดขึ้นในหลายภูมิภาคของโลก โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และการบริหารประเทศ แนวคิดดังกล่าวส่งผลให้ภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะหลายประการของรัฐส่วนกลางได้ถูกถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างใกล้ชิดกับประชาชนมากยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารสูงสุดซึ่งเป็นนักการเมืองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตพื้นที่ ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ไม่ต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของส่วนกลาง อีกทั้งยังมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง ทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การบริหารงานในระดับท้องถิ่นยังสามารถปรับให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความจำเป็นเฉพาะของแต่ละพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และภูมิประเทศที่แตกต่างกัน การให้อำนาจและความรับผิดชอบแก่ท้องถิ่นจึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าและมั่นคงภายใต้หลักประชาธิปไตยที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง (พิชญ์ สระทองพิมพ์, 2564)

เป้าหมายสำคัญของการให้บริการของรัฐ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการรับบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ โดยรัฐจะต้องยึดหลักการให้บริการที่เสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง หลักการดังกล่าวสะท้อนถึงคุณธรรมในการบริหารงานภาครัฐบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า “ประชาชนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน” รัฐจึงต้องไม่แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่อยู่ภายใต้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการสาธารณะของรัฐจึงควรมีความตรงต่อเวลา มีจำนวนและสถานที่ให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ทั้งนี้ หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลต (Millet) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ หากหน่วยงานของรัฐไม่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพราะแม้จะมีความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลา แต่หากจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ หรือผู้ให้บริการไม่ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจถือว่าเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงได้ ดังนั้น การให้บริการของรัฐที่มีคุณภาพจึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ และความต่อเนื่อง พร้อมทั้งยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายสูงสุด มากกว่าความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ให้บริการเอง เพื่อให้การบริการภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน (Millet, 1954)

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลของประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีเพื่อประโยชน์ในการติดตามในเรื่อง

ของประวัติ การออกหลักฐานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างมีระบบรวดเร็วและถูกต้อง มีการบริการงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ทั้งการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้าย ที่อยู่การแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขที่บ้าน การเปลี่ยนชื่อ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่าการแจ้งเกี่ยวกับการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ และการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ในแต่ละภารกิจค่อนข้างที่จะต้องใช้เวลา ดังนั้นในการมาติดต่อขอรับบริการประชาชนอาจต้องรอคอยนานพอสมควร ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจ ดังกล่าว จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเป็นปกติ และพยายามปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพมั่นคงก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (ที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี, 2568) โดยสรุป คุณภาพการให้บริการที่ดีในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน คือ การที่ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวดเร็ว สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและเต็มใจให้บริการในบรรยากาศที่เหมาะสม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานภาครัฐ

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จึงมีความสนใจต้องการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยผู้ศึกษาจะนำข้อมูลผลการศึกษาที่ได้ เสนอแนะ เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำมาพิจารณาพัฒนา ปรับปรุงเพื่อช่วยเติมเต็มการบริการให้เกิดประสิทธิผลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (คือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมาย) คือ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 8,450 คน ในสถิติรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา จากจำนวนผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 (ที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (คือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมาย) ที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำ การปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม จะมีคำตอบให้เลือกโดยใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert – type Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับน้อยที่สุด

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ โดยใช้เกณฑ์การแปล ความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาภิรต, 2553) คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็น แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
- 3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
- 3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน
- 3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากผู้บังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ กุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
- 4.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของ ที่ทำการปกครองอำเภอ กุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ด้วยตนเอง พร้อมชี้แจงรายละเอียดและแจ้งวัตถุประสงค์ใน การวิจัยในครั้งนี้ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ กุมภวาปี อำเภอ กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
- 4.3 นำแบบสอบถามที่เสร็จแล้วมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูลเป็นตัวเลขมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอในรูปแบบตาราง และบรรยายประกอบ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบตาราง หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

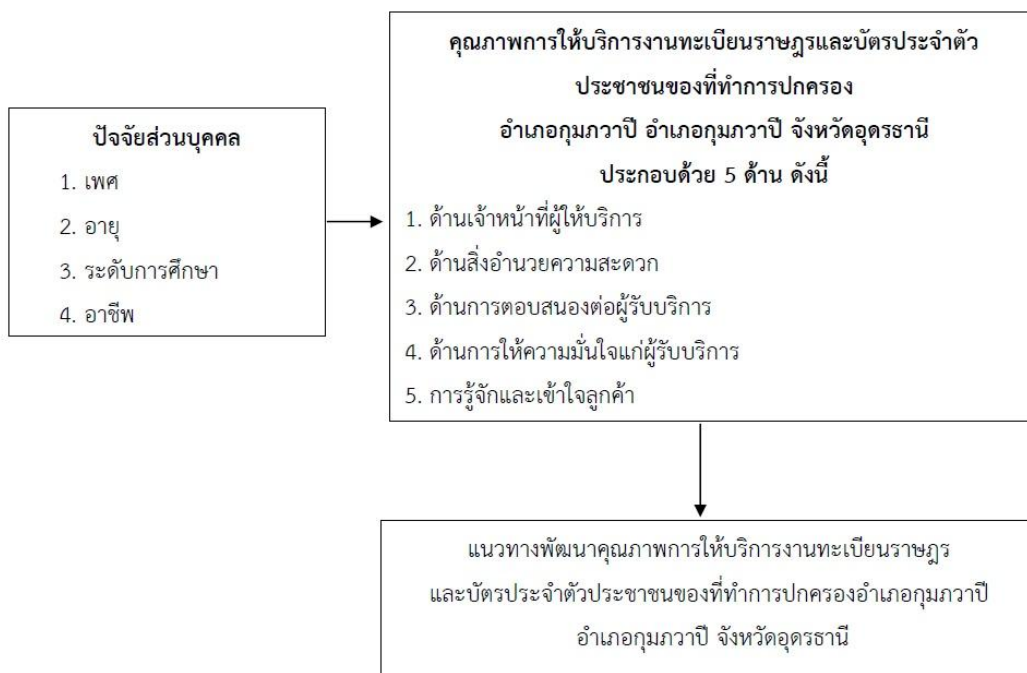
ตอนที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบตาราง หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบตาราง ได้แก่ One-way ANOVA หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

ตอนที่ 4 ผู้วิจัยวิเคราะห์เชิงเนื้อหาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ของกลุ่มตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.38 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 44.24 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป / เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.88
2. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี แสดงดังตารางที่ 1

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครอง อำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.38	0.76	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.63	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.50	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.68	0.69	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.94	0.58	มาก
รวม	3.66	0.48	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่แสดงอาการรำคาญ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.19$)

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ ข้อ 9. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ หรือป้ายแนะนำชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 12. มีห้องน้ำและบริเวณโดยรอบที่สะอาด อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.47$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ข้อ 18. หน่วยงานมีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และตอบกลับอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้คำตอบที่ตรงประเด็นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.41$)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 20. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา คือ ข้อ 21. กระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.90$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และให้บริการอย่างมีอาชีพ ($\bar{X} = 3.35$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 28. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ข้อ 27.

เจ้าหน้าที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการตามกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 25. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 3.24$)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

4.1 จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนเป็นประจำ

4.2 จัดที่นั่งรอคอยให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมแยกพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และหญิงตั้งครรภ์อย่างชัดเจน

4.3 ตั้งโต๊ะประชาสัมพันธ์หน้าห้องบริการ เพื่อให้คำแนะนำเบื้องต้น ช่วยลดความสับสน และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

4.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างถูกต้อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะไม่ถูกเอาเปรียบ

4.5 ลดการใช้ภาษาราชการหรือคำยาก โดยเฉพาะในเอกสารประชาสัมพันธ์ และใช้ภาพประกอบ เพื่อสื่อสารได้ชัดเจนขึ้น

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ใส่ใจในหน้าที่ และมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้การให้บริการอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ คือ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดระบบคิวที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสร้างความประทับใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ อีกทั้งการให้บริการดังกล่าวยังสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่เน้นย้ำการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการทำให้บัตรประจำตัวประชาชนใหม่ การแจ้งเกิด แจ้งย้าย หรือการขอเอกสารสำคัญทางราชการอื่น ๆ ล้วนสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐาน นอกจากนี้ การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการก็นับว่าเป็นจุดแข็งสำคัญของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี เพราะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี จะได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นผลจากความทุ่มเท ความมีระเบียบวินัย และความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ร่วมกันสร้างมาตรฐานการบริการที่ดีให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิโนตรและธนัสสา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบปัจจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพบว่า 1) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ 2) พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ 4) การกำหนดจุดรับบริการแยกตามประเภทของการให้บริการ และยังสอดคล้องกับการวิจัยของวชิรวิทย์ ใจกรุณา และสุป็น สมสาร (2565) วิจัย

เรื่องการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Kotler (1994) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับ ” หากผลลัพธ์ตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินที่แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของหน่วยงานดังกล่าว ดังนั้น การที่คุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานีได้รับการประเมินว่าอยู่ในระดับมาก จึงสามารถอธิบายได้ว่าเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สอดคล้องกับทฤษฎี SERVQUAL และแนวคิดของ Kotler ที่เน้นการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจอย่างแท้จริง

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานี อำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานี อำเภออุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคในการให้บริการและความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานภาครัฐ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน คือ การที่หน่วยงานได้ดำเนินการให้บริการตามมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย วัยหนุ่มสาวหรือผู้สูงอายุ ผู้มีการศึกษาสูงหรือต่ำ หรือแม้แต่ผู้ประกอบอาชีพที่หลากหลาย ทั้งหมดได้รับการดูแลเอาใจใส่ในลักษณะที่เท่าเทียมกัน นี่คือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะที่ดี นอกจากนี้การให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นระบบ ยังช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างไม่รู้สึกถึงความเหลื่อมล้ำ เช่น การใช้ระบบคิวอัตโนมัติ การจัดพื้นที่บริการให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำทุกขั้นตอนอย่างเต็มใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน อีกทั้งความเสมอภาคในการให้บริการยังอาจเป็นผลมาจากการอบรมและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน มีความเข้าใจในความหลากหลายของผู้รับบริการ และสามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานี สะท้อนให้เห็นถึงความเท่าเทียม การให้บริการที่มีมาตรฐาน และการบริหารจัดการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งล้วนเป็นรากฐานของการบริการสาธารณะที่ดีและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคำวิษฐา วัฒนสุกุล และคณะ (2565) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564 ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ตัวแปรทางประชากรไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นหมายความว่า ไม่ว่าผู้รับบริการจะมาจากกลุ่มใด หากการให้บริการมีมาตรฐานสูง เป็นธรรม และเข้าถึงได้ทุกคน ก็สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกกลุ่มประชาชนได้อย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับแนวคิด “การบริการที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centered Service)” Theodore Levitt (1980) ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญในการบริหารภาครัฐยุคใหม่ ตามแนวทาง New Public Management (NPM) ที่มุ่งเน้นการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยไม่ให้ความสำคัญแตกต่างของประชากรเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานี อำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภออุบลราชธานี อำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ

อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัด อุดรธานี ได้แก่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 กำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรด้านบริการอย่างเป็นระบบ จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการ ทั้ง ด้านทักษะการสื่อสาร การบริการด้วยใจ (Service Mind) และการบริหารจัดการงานบริการประชาชน
- 1.2 กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) สร้างเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการ เช่น การต้อนรับ การให้ข้อมูล ความสุภาพ และความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1.3 นำนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงคุณภาพมาใช้ ส่งเสริมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลัก “ผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจของประชาชน” เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 สนับสนุนงบประมาณและโครงการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การ บริการภาครัฐยุคใหม่” หรือ “การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนในพื้นที่อื่นๆ ภายในจังหวัดอุดรธานี หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในหลายๆ เขตพื้นที่ และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความทั่วไปมากขึ้น
- 2.2 ควรวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น ทศนคติของเจ้าหน้าที่ ความคาดหวังของประชาชน หรือการ รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเข้าใจสาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจหรือตำหนิการบริการมากขึ้น
- 2.3 ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกใน การให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลารอคอย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2559). *กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559*. ราชกิจจานุเบกษา.
- คำวิษฐา ธนอมสกุล และคณะ. (2565). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ปีงบประมาณ 2564*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ที่ทำการปกครองอำเภอกุมภวาปี. (2568). *รายงานการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน*. อำเภอกุมภวาปี: ที่ทำการ ปกครองอำเภอกุมภวาปี.จังหวัดอุดรธานี.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุษกร รังษิณโณตร และธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). *คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก).
- พิษณุ สระทองพิมพ์. (2564). *การกระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- วชิรวิญญ์ ใจกรุณา และสุปัน สมสาร. (2565). *การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอภูพาน จังหวัด สกลนคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต).
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (8th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Levitt, T. (1980). Marketing success through differentiation—of anything. *Harvard Business Review*, 58(1), 83–91.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.