

การศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

Study of Factors Affecting to Service Satisfaction of the
Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province

อารีรัตน์ วัฒนุ¹ เกษมชัย สายเสมา² รสริน ฟอมไธสง³ และวิจิตรา โพธิสาร⁴
Areerat Wathayu¹, Kasemchai Saisema², Rossarin Fomthaisong³
and Wijittra Potisarn⁴

Received : January 17, 2023; Revised : January 29, 2023; Accepted : January 30, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.925 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นอกจากนี้ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และ

¹⁻²สำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์; Prakhonchai District Registry Office, Buriram Province, Thailand; e-mail : areeratwathayu25@gmail.com, ksaisema@gmail.com

³⁻⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Management Sciences, Surindra Rajabhat University, Thailand; e-mail : rosrosza12@gmail.com, wijittra.po@gmail.com

ภูมิลาเนา ที่ต่างกันมีผลต่อส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานทะเบียนอำเภอประโคนชัย, จังหวัดบุรีรัมย์

Abstract

The objectives of this research were to study the demographic factors and service satisfaction of Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province and to compare the demographic factors in different sex, age, occupation and domicile that affect the service satisfaction of Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province. The sample group included 400 people who received the services from Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province. The research tool was the questionnaire having the confidence value of 0.925. The statistics used in analysis were descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics were comparative statistics with t-test and One Way ANOVA. The results showed that the demographic factors were mostly male aged between 21 - 40 years, farmer occupation, and domicile in the area of Prakhonchai District in Buriram Province. In addition, the study of service satisfaction of Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province found that the average level of opinion was medium. The comparison of demographic factors affecting the service satisfaction of Prakhonchai District Registry Office in Buriram Province in different sex, age, occupation, and domicile was not different in opinions.

Keywords : Satisfaction, Service, Prakhonchai District Registry Office, Buriram Province

บทนำ (Introduction)

อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยราชการบริหารรองจากจังหวัด สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจและหน้าที่ในการนำภารกิจและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดความสงบเรียบร้อย มีความเป็นธรรมในสังคม ค้ำครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีการบริการภาครัฐที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้

สามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้ยังมีการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นที่รัฐมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนด ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะศูนย์บริการร่วม ใกล้เคียงข้อพิพาทและสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558 : 22 - 23, 26 - 27) สำหรับพื้นที่การให้บริการอำเภอประโคนชัย ในปี พ.ศ. 2565 อำเภอประโคนชัยมีจำนวนประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ 134,596 คน จำนวนครัวเรือน 41,245 ครัวเรือน กระจายอยู่ใน 16 ตำบล 182 หมู่บ้าน สำหรับองค์กรปกครองท้องถิ่น แบ่งเป็นเทศบาลตำบล 4 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 13 แห่ง พื้นที่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 890,121 ตารางกิโลเมตร (สำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์, 2565 : 25)

สำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชน ตอบปัญหาและให้ข้อมูลด้านการทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานทะเบียนต่าง ๆ เพื่อการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ได้แก่ ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติศาสนา ภูมิลำเนา สถานะการสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดา มารดาหรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรส และชื่อบุตร และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่าง ๆ เป็นต้น โดยสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย มีนายทะเบียนอำเภอ และผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอยกเว้นในเขตท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556 : 1 - 3)

ต่อมารัฐบาลได้มีนโยบายจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ขึ้น สำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย มีความจำเป็นที่จะต้องทำหน้าที่สร้างมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่ การให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก การสร้างความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการมาขอรับบริการ การพัฒนาสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และการสร้างจุดเฉพาะกิจลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาได้ สำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ ได้แก่ ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย สะดวกต่อการมาขอรับบริการ ด้านบุคลากร ต้องมีใจรักบริการ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต้องไม่ซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการอื่น ๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน ต้องมีมาตรฐานการให้บริการ (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2559 : 1 - 5) อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากให้บริการศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ พบว่า การขาดความเอื้อเฟื้อ ขาดความเอาใจ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การขาดการ

ประชาชนสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สภาพแวดล้อมไม่เป็นระเบียบหรือไม่สวยงาม แบบฟอร์มคำร้องขอบริการไม่ชัดเจน เป็นต้น (สุรภา เอมสกุล และ ธนัสถา โรจนตระกูล, 2565 : 11 – 12; ธพล กลยาณีย์ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557 : 171; นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์, 2560 : 160)

จากประเด็นปัญหาสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษาปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้น เพื่อนำไปวิเคราะห์ สรุปผลและนำเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น อย่างแท้จริง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการของศูนย์ราชการสะดวกที่เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา

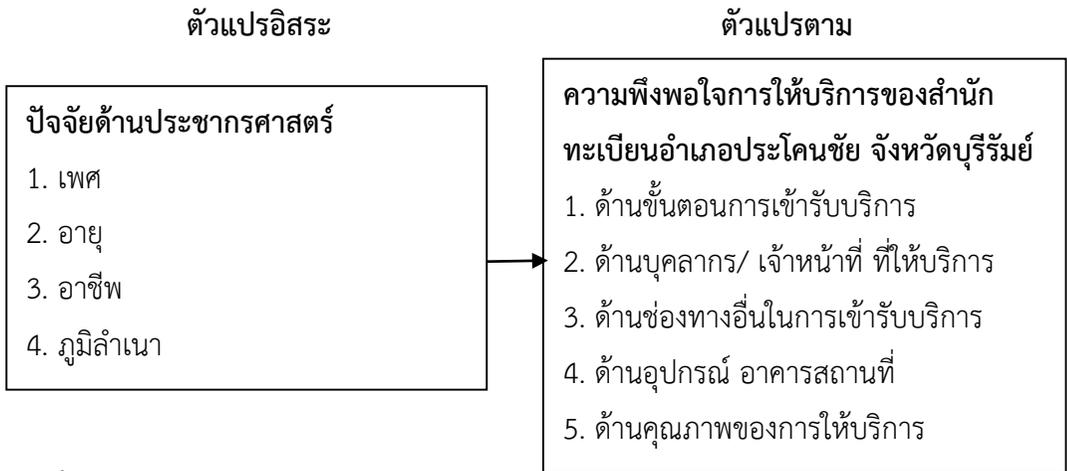
วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็น ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านช่องทางอื่นในการเข้ารับบริการ ด้านอุปกรณ์ อาคารสถานที่ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดนำประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา และความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์, 2560 : 156; ธพล กลยาณีย์ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557 : 166; สุรภา เอมสกุล และ ธนัสถา โรจนตระกูล, 2565 : 6) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 134,596 คน (สำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์, 2565 : 25)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน(Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้มาที่มาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยจัดลำดับ เนื้อหา ออกได้ 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากนั้นคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง มีเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง ยอมรับได้ที่ 0.7 ขึ้นไป และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิจัย จำนวน 30 คน แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยการ Cronbach หาค่าความเชื่อมั่นได้ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.925 และหาค่าความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ

เท่ากับ 0.776 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.857 ด้านช่องทางอื่นในการเข้ารับบริการ เท่ากับ 0.782 ด้านอุปกรณ์ อาคารสถานที่ เท่ากับ 0.854 และด้านคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 0.900

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากแบบสอบถามออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) กับกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยด้วยตนเองและลงพื้นที่จริง ชี้แจงรายละเอียด จุดประสงค์ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามความเป็นจริง

3. ตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อความถูกต้อง ระดับความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปรผล ดังนี้ ระดับคะแนนเป็น 0.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด ระดับคะแนนเป็น 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย ระดับคะแนนเป็น 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง ระดับคะแนนเป็น 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก ระดับคะแนนเป็น 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด เพื่อนำไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลต่อไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 103)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจการให้บริการสำนัก
ทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

1. ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการศึกษา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

คุณลักษณะทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	199	49.75
ชาย	201	50.25
2. อายุ		
7 - 10 ปี	1	0.25
11 - 20 ปี	18	4.50
21 - 30 ปี	120	30.00
31 - 40 ปี	120	30.00
41 - 50 ปี	80	20.00
51 - 60 ปี	53	13.25
61 ปีขึ้นไป	8	2.00
3. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	67	16.75
เกษตรกร	83	20.75
ค้าขาย	47	11.75
ธุรกิจส่วนตัว	52	13.00
พนักงาน ลูกจ้าง รัฐวิสาหกิจ	50	12.50
พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานของรัฐ	33	8.25
ข้าราชการ	43	10.75
นักเรียน	11	2.75
นักศึกษา	6	1.50
เกษียณ	8	2.00
4. ภูมิลำเนา		
อยู่ในพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	366	91.50
อยู่นอกพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	34	8.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 สามารถวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.25) ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อายุ 31 - 40 ปีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.75)และส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่อำเภอ ประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 366 คน (ร้อยละ 91.50)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ			
1.1 ได้รับบริการตามบัตรคิว (ก่อน - หลัง)	3.56	0.51	มาก
1.2 การให้ข้อมูล คำแนะนำ ในขั้นตอนการรับบริการด้านต่างๆ	3.39	0.52	ปานกลาง
1.3 ตรวจสอบเอกสาร ก่อนการเข้ารับบริการ	3.57	0.53	มาก
1.4 การให้บริการที่เป็นระบบ	3.35	0.50	ปานกลาง
1.5 กำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	3.44	0.53	ปานกลาง
รวม	3.46	0.40	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ที่กล่าวคำสวัสดิ ทักทาย ให้บริการด้วยคำสุภาพ	3.59	0.54	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่	3.59	0.55	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ที่แจ้งข้อมูลรายละเอียดต่างๆให้ผู้ใช้บริการรับทราบ	3.54	0.54	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้ชัดเจนอย่างดี	3.48	0.53	ปานกลาง
2.5 เจ้าหน้าที่ให้การบริการเป็นธรรมชาติ รวดเร็ว เหมาะสมตามบัตรคิวที่ได้รับ	3.52	0.54	มาก
รวม	3.54	0.44	มาก

ความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3. ด้านช่องทางอื่นในการเข้ารับบริการ			
3.1 มีบริการอำเภออื่นเคลื่อนที่ (นอกสถานที่)	3.22	0.48	ปานกลาง
3.2 มีบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับ คนพิการ ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา (นอกสถานที่)	3.20	0.51	ปานกลาง
3.3 มีบริการผ่านสื่อแอปพลิเคชัน D.Dopa	3.28	0.55	ปานกลาง
3.4 มีบริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ก่อนเข้ารับบริการ	3.28	0.56	ปานกลาง
3.5 มีบริการยื่นเอกสารผ่านไปรษณีย์	3.12	0.56	ปานกลาง
รวม	3.22	0.43	ปานกลาง
4. ด้านอุปกรณ์ อาคารสถานที่			
4.1 ความสะอาดอาคารสถานที่	3.21	0.51	ปานกลาง
4.2 จุดบริการน้ำดื่ม และมีวัสดุให้บริการ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น	3.16	0.49	ปานกลาง
4.3 จุดพักคอยบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	3.16	0.52	ปานกลาง
4.4 ระบบกวดบัตรคิวที่ทันสมัย	3.08	0.50	ปานกลาง
4.5 มีห้องน้ำสะอาด แยกหญิง ชาย	3.03	0.61	ปานกลาง
รวม	3.13	0.41	ปานกลาง
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
5.1 บริการเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.60	0.53	มาก
5.2 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	3.68	0.58	มาก
5.3 ได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน	3.73	0.58	มาก
5.4 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.48	0.56	ปานกลาง
5.5 ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์	3.40	0.59	ปานกลาง
รวม	3.64	0.46	มาก
โดยรวม	3.40	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 สามารถแปลความหมายตามวิธีของลิเคิร์ทดังนี้ 4.51-5.00 มากที่สุด 3.51-4.50 มาก 2.51-3.50 ปานกลาง 1.51-2.50 น้อย 1.00-1.50 น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2554:

103) ซึ่งผลงานวิจัย พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น มากกว่าข้ออื่น แผลผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.44) ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.40) ด้านช่องทางอื่นในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$, S.D. = 0.43) ด้านอุปกรณ์ อาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.41)

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศและภูมิลำเนาที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศและภูมิลำเนา โดยใช้ t-test

ปัจจัยประชากรศาสตร์	n=400	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig.
เพศ						
โดยรวม หญิง	199	3.39	0.29	0.809	398	0.419
ชาย	201	3.41	0.30			
ภูมิลำเนา						
โดยรวม อยู่ในพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	366	3.40	0.28	-0.714	36.565	0.480
อยู่นอกพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์	34	3.44	0.38			

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยเพศ $p > 0.05$ และปัจจัยภูมิลำเนา $p > 0.05$ ดังนั้นเพศและภูมิลำเนาที่ต่างกันมีผลต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเข้ารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุและจำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีของ (One Way Anova) เนื่องจากความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

ผลการวิจัย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุและจำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.	
อายุ						
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.095	6	0.016	0.183	0.981
	ภายใน	33.913	393	0.086		
โดยรวม		34.008	399			
อาชีพ						
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.263	9	0.029	0.338	0.962
	ภายใน	33.745	390	0.087		
โดยรวม		34.008	399			

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยอายุ $p > 0.05$ และปัจจัยอาชีพ $p > 0.05$ ดังนั้น อายุและอาชีพที่ต่างกันมีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และภูมิภาคสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.25) ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) อายุ 31 - 40 ปีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00)

ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.75) และส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 366 คน (ร้อยละ 91.50)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในช่วงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังกล่าวในระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้เกิดล่าช้าในขั้นตอนการเข้ารับบริการ และเกิดความกังวลใจในช่วงของการตอบแบบสอบถามได้ อีกทั้งช่องทางอื่นในการเข้ารับบริการ เช่น การให้บริการนอกสถานที่หรือการส่งเอกสารผ่านทางไปรษณีย์ยังมีน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนยังต้องการอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาในการให้บริการ เช่น ระบบกดบัตรคิว เป็นต้น ส่วนอาคารสถานที่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องสะอาด และมีความสวยงาม อย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธพล กลยาณีย์ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557: 168) โดยทัศนคติของการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิตา ทับศรี และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์, 2560 : 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสุรภา เอมสกุล และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2565 : 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยความแตกต่างของผลงานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากการพัฒนาขั้นตอนการบริการของแต่ละหน่วยงาน รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพ การเพิ่มช่องทางอื่นให้ประชาชนเข้าถึงการบริการมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานจำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาอาคารสถานที่ให้เหมาะสม เพียงพอ และสวยงาม รวมไปถึงการมุ่งพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2559 : 1 - 5)

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ภูมิภาค อาชีพ พบว่า $p > 0.05$ ดังนั้น เพศ ภูมิภาค อาชีพ ที่ต่างกันมีผลต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นขั้นตอนที่ใช้เหมือนกันทุกเพศทุกวัย ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเหมือนกันได้ ซึ่งเป็นการบริการในการจัดการข้อมูลตัวบุคคล เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว - สกุล การขอทำบัตรครั้ง

แรก การขอทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุ การแปลและรับรองเอกสาร ของกรมการกงสุล หรือการ
แจ้งบัตรหาย เป็นต้น อีกทั้งสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ยังให้ความสำคัญกับ
การให้บริการแบบเสมอภาค อันเป็นกฎหมายที่สำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องปฏิบัติตาม
(สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558 : 22 - 23) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์
พร้อม และคณะ (2564 : 133) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่าง
กัน พบว่า คุณภาพของการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอม
สกุล และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2565 : 11) กล่าวว่า เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธพล กลยาณีย์
และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557 : 168 - 169) พบว่า เพศและอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของ
การบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่ (Originality and Body of Knowledge)

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา ส่งผลต่อความ
พึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน โดยจะ
เห็นว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าสำนักทะเบียนอำเภอประ
โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีความจำเป็นเป็นที่จะต้องเร่งพัฒนาการบริการให้เป็นไปตามนโยบายของ
การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้าง
ความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้นในทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพอาชีพและภูมิลำเนา นอกจากนี้ยังเป็น
การสร้างเชื่อมั่นของหน่วยงานภาครัฐให้กับประชาชนได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ควรหารือกับกรมการปกครองเรื่องการปรับปรุงอาคารสำนัก
ทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ให้กว้างขวางต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และ
ต่างพื้นที่ เพื่อความสะดวกสบายต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ห้องน้ำควรแยกชาย/หญิง มีจุดพัก
คอยระหว่างรอคิว มีเก้าอี้วางเพียงพอ และมีบริการที่จอดรถ นอกจากนี้ศูนย์ราชการสะดวกยัง

กำหนดมาตรฐานของการให้บริการสำหรับผู้พิการไม่ว่าจะเป็นทางลาดเอียง หรือพื้นที่อุปกรณ์ เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น

1.2 ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการ ควรมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยระบบกดบัตรคิวแบบ โรงพยาบาล และควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถด้านระบบคอมพิวเตอร์ เวลาระบบ มีปัญหาจะได้แก้ไขให้ทันท่วงที

1.3 ด้านช่องทางการบริการอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่บริการประชาชนทุกตำบล อย่าง น้อยเดือนละ 2 ครั้ง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับสำนักทะเบียนอื่น ๆ เพื่อจะได้เกิดการเปรียบเทียบสมรรถนะของการให้บริการ (Benchmarking) และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ได้

2.2 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ตามความต้องการของประชาชนใน การเข้ารับบริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

เอกสารอ้างอิง (References)

- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559). **คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก**. กรุงเทพฯ : พรินทวานกราฟฟิค.
- ชล พลยานีย์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนัก ทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. **วารสารการบริหารปกครอง**. 3(2) : 162-172.
- นุชิตา ทับศรี และศิริพงษ์ ทองจันทร์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. **วารสารช่อพะยอม**. 28(1) : 153-163.
- บุรฉัตร จันทร์แดง, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และสัญญา เคนาภูมิ. (2562). กรอบแนวคิดการ วิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา**. 8(1) : 49-60.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2556). **พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=301551 &ext=pdf](https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=301551&ext=pdf). สืบค้น 29 มกราคม 2566.

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=640806&ext=pdf>. สืบค้น 29 มกราคม 2566.
- สำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์. (2565). ข้อมูลพื้นฐานจังหวัดบุรีรัมย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.buriram.go.th/downloads/buriram-gen.pdf>. สืบค้น 29 มกราคม 2566.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อมม สามารถ อัยการ และชาติชาย อุดมมงคล. (2564). คุณภาพให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม. วารสารบัณฑิตศึกษา. 18(80), 127 – 134.
- สุรภา เอมสกุล และธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. Journal of Roi Kaensarn Academi. 7(7) : 1-13.

