

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
กรณีศึกษา: งานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

Effects of Service Quality on Visitor Satisfaction

A Case Study: District Registration Bureau of Phan Chiang Rai.

สกวเดือน ปัญญาไชย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Voluntary Sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ จึงใช้สูตรหาค่ากำหนดขนาดตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และส่วนมากมาใช้บริการทำบัตรประชาชนใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ พบว่าคุณภาพการบริการ สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 56.10 ซึ่งคุณภาพการบริการด้านกายภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ( $\beta = 0.522, p < .001$ ) ตามด้วยด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\beta = 0.235, p < .001$ ) และด้านการให้ความมั่นใจ ( $\beta = 0.211, p < .001$ ) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและการรับรู้ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานรัฐที่มีบทบาทภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมการปกครองหน้าที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงและปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน สำนักงานทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในอำเภอละหนึ่งแห่ง และหน้าที่ที่จะต้องทำ คือทำบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป จึงนับได้ว่าสำนักงานทะเบียนอำเภอนั้นเป็นจุดรวมในการบริการแก่ประชาชนในท้องที่ระดับอำเภอ เนื่องจากเป็นส่วนราชการศูนย์รวมที่ออกเอกสารยืนยันสถานะในแต่ละด้านของตัวบุคคล ดังนั้นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอนั้นๆ จึงจำเป็นต้องมาใช้บริการกับทางสำนักทะเบียนอำเภอ และเป็นเหตุผลที่สำคัญและจำเป็นที่ประชาชนทุกคนจะต้องมาดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการรักษาสิทธิของตนเองเอาไว้ ซึ่งสำนักทะเบียนมีหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือนายอำเภอ เป็นผู้ลงนามอนุมัติเอกสารด้านต่าง ๆ แต่ถ้าหากนายอำเภอ ติดภารกิจ หรือไม่ได้อยู่ในท้องที่ก็จะมอบหมายให้ผู้มีอำนาจชั้นรองลงมาปฏิบัติราชการแทนและให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียน เพื่อช่วยสนับสนุนและปฏิบัติหน้าที่ เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ และด้วยภารกิจงานที่มีจำนวนมากมายหลากหลายด้าน รวมถึงประชาชนที่มาติดต่อก็มีหลากหลาย ทั้ง เพศ อายุ อาชีพ ประเภทที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกันนั้น จึงทำให้มีผลกระทบสะท้อนกลับมาในส่วนราชการนั้นๆ ในภาพรวมหลากหลายด้าน ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ อาจจะขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการในแต่ละท้องที่ด้วย เพราะมาตรฐานของแต่ละแห่งจะมีไม่เหมือนกันทั้งหมด และยังมีขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลายๆอย่าง รวมไปถึงการปฏิบัติตัวของแต่ละบุคคลด้วย (กระทรวงมหาดไทย,กรมการปกครอง, 2552, หน้า 78)

เป้าหมายสำคัญของการบริการสำนักทะเบียน คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างมีคุณภาพ และมีหลักการและแนวทางปฏิบัติอย่างครอบคลุม คือการปฏิบัติอย่างถูกหลักเกณฑ์ ยุติธรรม ให้ความเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาคต่อผู้มาใช้บริการทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติตามชนชั้นฐานะของตัวบุคคล ที่สำคัญต้องมีการบริการที่ตรงต่อเวลา สม่าเสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร

## วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

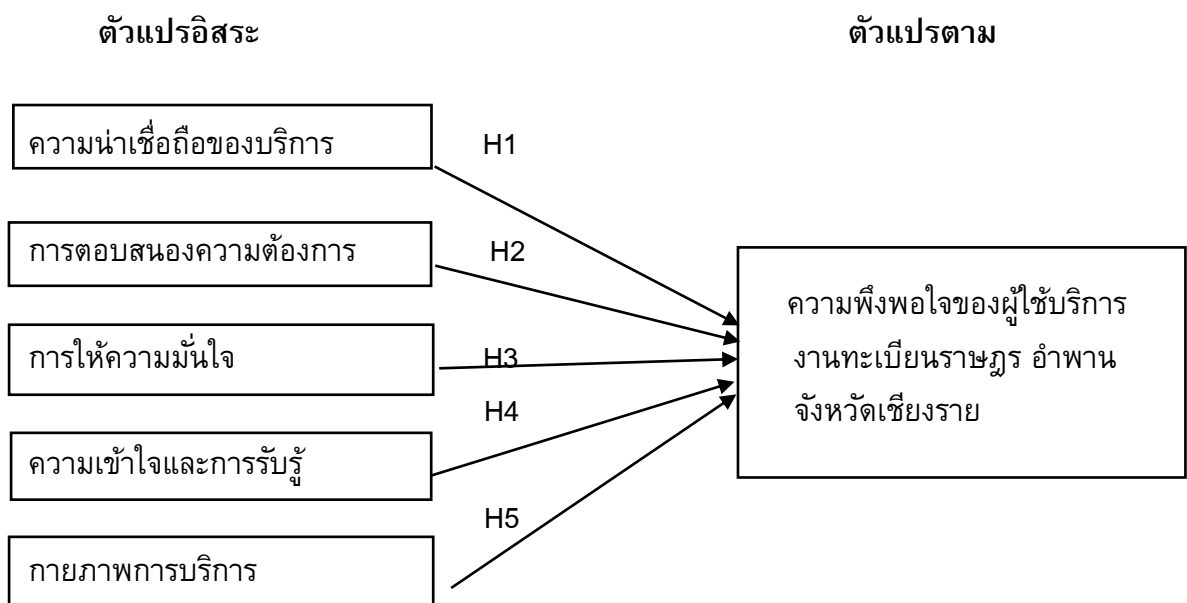
เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

## สมมติฐานของการวิจัย

- H1 : คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- H2: คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- H3 : คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- H4 : คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- H5 : คุณภาพการบริการ ด้านกายภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการตามรูปแบบ SERVQUAL (Service quality) ของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) อ้างใน สรรพยา ทับชั้น (2560) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ด้านการสร้าง ความมั่นใจในกาบริการ (Assurance) ด้านรูปลักษณะทางกายภาพของบริการ (Tangibles) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) มาประยุกต์กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



## ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จำนวน 420 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น คือคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและการรับรู้ (Empathy) ภายภาพการบริการ (Tangibility) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษา โดยเริ่มศึกษาข้อมูลในเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม 2566 และเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนพฤศจิกายน 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยไปศึกษาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และเกิดประสิทธิภาพในการบริการสูงสุด

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ Parasuraman et al. (1988) อ้างใน นฤพันธ์ กลิ่นขจร (2562) คือการปฏิบัติ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ข้อ (1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibility) (2) ความน่าเชื่อถือของกิจการ (Reliability) (3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) สร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) (5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยภาพรวมของการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่ละเอียดขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและสะท้อนการทำงานขององค์กร

Nutley et al. (2007) อ้างใน (Rosnani & Syamsul, 2021, p. 38) กล่าวถึง “ประสิทธิภาพการบริการเป็นจุดสำคัญในการดำเนินการบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของบริการสาธารณะที่จัดให้”

Zeithaml et al. (1990) อ้างใน กมลศรี อยู่ศรี (2561) กล่าวว่า “ผู้ให้บริการในการบริการสาธารณะ คือ หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการตามกฎหมาย ในขณะที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน ชุมชน หรือสถาบันที่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมบริการ

สาธารณะตาม มีหำมิติของคุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือคือความสามารถของเครื่องมือในการให้บริการที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตรงเวลา และหลีกเลี่ยงทำผิดซ้ำ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่มิติของการเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจของข้าราชการทุกคนจะสร้างระบบการบริการที่ดี การเอาใจใส่ในการประเมินคุณภาพของบริการสาธารณะเพื่อค้นหาข้อกำหนดทั้งหมดที่ผู้บริโภคต้องการ”

Chen and Chen (2010) อ้างใน ธนกร จินตพละ (2554) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับกิจการที่จะได้นำมาปรับใช้ในการเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน จึงจัดได้ว่าคุณภาพในการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกให้ทราบได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อที่กิจการจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยรวมแล้วสิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้นต้องยึดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน จนทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมั่นใจ ซึ่งถือได้ว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลดีต่อองค์กร

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553) อ้างใน (สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, 2563, หน้า 11-12) กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือ เกินสิ่งที่ต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)” คำว่าบริการที่ครบถ้วนถูกต้องกับสิ่งที่จะได้รับ คือสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาและต้องการได้รับการตอบรับ ส่วนสิ่งที่ได้รับเกินความประสงค์ของผู้รับบริการ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนา หรือตั้งเป้าหมายไว้จนได้รับการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่คาดไว้ จะทำให้รู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ประทับใจ คุ่มค่ากับการตั้งเป้าหมายไว้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gerson (2016) อ้างใน วรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสรุปได้ว่า เป้าหมายที่ต้องการให้เป็นที่ยอมรับมากที่สุด ที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ โดยคำนึงถึงหลักการ 5 ประการ คือ (1)การให้บริการอย่างเสมอภาค (2)การให้บริการที่ตรงเวลา (3)การให้บริการอย่างเพียงพอ (4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ(5)การให้บริการอย่างก้าวหน้า”

Julius and Siam (2020) กล่าวว่า "ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพอย่างสมบูรณ์แบบ บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพครบทุกด้านนั้นย่อมต้องมีแรงบันดาลใจมาจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากับงานที่ทำ ส่งผลให้มีการพัฒนาและปรับปรุงในงานขององค์กรได้ ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า

ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของบุคลากรเกิดจากสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและตัวบุคคลในทางบวกจึงจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับคุณภาพในการให้บริการ"

Muhamad and Syed (2017) กล่าวว่า "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของชุมชนคือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกหลังจากเปรียบเทียบผลงานหรือผลลัพธ์ที่เขารู้สึกกับความคาดหวังหากประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมรู้สึกผิดหวัง หากประสิทธิภาพเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพึงพอใจ และหากผลงานเกินความคาดหมายลูกค้าย่อมพอใจมาก" ดังนั้นความคาดหวังของลูกค้าย่อมสามารถกำหนดได้จากความพึงพอใจของลูกค้าย่อมคือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของใครบางคนเกิดขึ้นหลังจากได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพหรือผลิตภัณฑ์เมื่อเทียบกับความคาดหวังก่อนหน้านี้ และสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับมา เมื่อสามารถบรรลุสิ่งที่ต้องการให้เป็นจริงได้ จากคำอธิบายข้างต้น นักวิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยในหัวข้อ ผลของคุณภาพบริการ ประสิทธิภาพของพนักงาน และขั้นตอนการให้บริการต่อความพึงพอใจของชุมชน และบริการทะเบียนราษฎรคุณภาพจึงมีความหมายต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกในเรื่องของการเติมเต็มความต้องการของชุมชนอย่างเหมาะสมที่สุด

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ สุ่มใจ (Voluntary Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) โดยเลือกประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และเนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ จึงใช้สูตรหาค่ากำหนดขนาดตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตามรูปแบบการวัดคุณภาพบริการของ SERVQUAL เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ปรับมาจากแบบสอบถามของ (Rizq et al., 2018) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert 's Scale) ปรับมาจากแบบสอบถามของ (Shi et al., 2014)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการจัดทำแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วย

ตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งจัดทำ คิวอาร์โค้ด รวมถึงทำลิงค์ไว้ในโซเชียล และชี้แจงรายละเอียด โดยแบบออนไลน์ มีคำถาม คัดกรองในแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเพื่อนำมาตรวจสอบ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งถ้าสมบูรณ์ 100% แล้วจะนำแบบสอบถามไป ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.10 มีอายุระหว่าง อายุ 31 – 45 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ทำอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 และส่วนใหญ่มารับบริการทำบัตรประชาชน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อิทธิพลด้านคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.61	0.46	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.57	0.45	มากที่สุด
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.64	0.39	มากที่สุด
4. ด้านความเข้าใจและการรับรู้	4.57	0.46	มากที่สุด
5. ด้านกายภาพการบริการ	4.52	0.43	มากที่สุด
รวม	4.52	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 โดยภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X}$  = 4.52 , S.D. = 0.43) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X}$  = 4.64 , S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X}$  = 4.61 , S.D. = 0.46) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X}$  = 4.57 , S.D. = 0.46) ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X}$  = 4.57 , S.D. = 0.45) และอันดับ สุดท้าย คือ ด้านกายภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X}$  = 4.52 , S.D. = 0.43) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ( $\bar{X}$  = 4.46 , S.D. = 0.52)

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจ				
	B	Std.Error	$\beta$	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	.410	.228		1.800	.073
ด้านความน่าเชื่อถือ	.001	.047	.001	.031	.975
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.235	.050	.209	4.728	.000***
ด้านการให้ความมั่นใจ	.211	.059	.161	3.588	.000***
ด้านความเข้าใจและการรับรู้	.099	.050	.089	1.958	.051
ด้านกายภาพการบริการ	.522	.050	.443	10.516	.000***

R = 0.749 R<sup>2</sup> = .561 Adjusted R Square = .556 Durbin Watson = 1.983 F = 105.751

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson statistic จากตาราง พบว่า ค่า Durbin-Watson statistic ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.98 ค่าที่ได้อยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระระหว่างกันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หรือข้อมูลของตัวแปร ณ ระดับใด ๆ ของตัวแปรต้นมีความเป็นอิสระจากกันตามเงื่อนไข

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) สามารถอธิบายคุณภาพการบริการ ได้ร้อยละ 56.10 (R<sup>2</sup> =.561) โดยที่คุณภาพการให้บริการในด้านกายภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ( $\beta$  = 0.522, p < .001) รองลงมาคือด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\beta$  = 0.235, p < .001) และที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจ ( $\beta$  = 0.211, p < .001) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและการรับรู้ ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ



## อภิปรายผล

คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ ด้านกายภาพบริการ อาจเป็นเพราะสำนักงานทะเบียน มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เช่น มีป้ายที่แสดงขั้นตอน วิธีการยื่นเอกสารในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วนชัดเจนและในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์มีความสะดวก ตลอดจนลักษณะของห้องทะเบียนมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ของสุวรรณ ทับชัน (2560) เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการหน่วยงานจะต้องมีการวางแผนและจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งควรมีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้เป็นแนวทางในการใช้งาน อย่างชัดเจน”

ด้านการตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เป็นอันดับรองลงมา อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนอย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนตามลำดับขั้นตอน ครบถ้วน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวรรณ ทับชัน (2560) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามความคาดหวังและความ เป็นจริงของประชาชน ผู้รับบริการงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชนของอำเภอศรีราชา ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เป็น ความคิดความรู้สึกลักษณะที่มีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเป็นในอนาคต ตามความ จำเป็นและความเหมาะสมของ สถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จุดเด่นของ การให้บริการคือ เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้องเหมาะสม ทักท้วงเมื่อ มีข้อผิดพลาด และมีการเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย

ด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เป็นอันดับที่ 3 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการสวมชุดเครื่องแบบ หรือ ชุดสุภาพ ตามวันที่ทางส่วนราชการกำหนดอย่างเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อแสดงความเป็น พนักงานที่พร้อมบริการ และยังเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ ทรงผมและสีผม ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สีสันและการแต่งกาย ไม่ฉูดฉาดมากเกินไป รวมถึงการสวมใส่ถุงเท้า กับรองเท้าถูกต้องตามระเบียบการแต่งกายของทางราชการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน

โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนมากมีความพึงพอใจในการใช้บริการงานด้านการเงิน เพราะว่าเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์อัธยาศัยและที่ดี เข้าถึงตัวบุคคลได้ง่าย จึงไม่มีความยุ่งยากในการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ จึงสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการ มีความถูกต้อง เชื่อสัตย์สุจริตผ่านการประเมินจากหน่วยงานที่กำกับดูแลในทุกปีจึงอาจส่งผลให้มีคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

คุณภาพการให้บริการอีก 2 ด้านที่เหลือไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ อาจเป็นเพราะสำนักงานทะเบียนไม่แสดงข้อมูลค่าบริการที่ชัดเจน และในบางครั้งข้อมูลของการบริการเป็นการเปลี่ยนแปลงตามระเบียบของกรมการปกครองอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ อาจเป็นเพราะการทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ไม่ชัดเจน และลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้าน กายภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในประเด็น สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดเป็นอันดับแรกเป็นเพราะว่า สำนักงานทะเบียน ถือปฏิบัติตามหลักการ 5 ส. ทำความสะอาดให้ถูกคุณลักษณะอยู่เป็นประจำทุกวัน และในประเด็นสถานที่ได้รับมาตรฐานสะดวกในการใช้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย เป็นเพราะสถานที่ของสำนักงานทะเบียนค่อนข้างแคบ มาตรฐานโครงสร้างของสำนักงานทะเบียนยังเป็นรูปแบบเดิม ผู้วิจัยจึงเสนอให้ สำนักงานทะเบียน ยื่นเอกสารขอรับจัดสรรงบประมาณในการสร้างห้องสำนักงานทะเบียนใหม่ ให้มีพื้นที่กว้างขวางกว่าเดิม เพื่อจะได้รองรับผู้ใช้บริการในแต่ละวันให้สะดวก ครบถ้วน

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจนเป็นอันดับแรก เพราะว่าเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติลำดับขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ส่วนในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นอันดับสุดท้าย เพราะว่าจำนวนผู้มาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก และประเภทของบริการแต่ละด้านต้องใช้เวลานาน ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น เพื่อที่จะให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ น่าเชื่อถือ เป็นอันดับแรก เพราะว่าเจ้าหน้าที่มีการสวมชุด

เครื่องแบบ หรือ ชุดสุภาพ ตามวันที่ทางส่วนราชการกำหนดอย่างเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อแสดงความเป็นพนักงานที่พร้อมบริการ และยังเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ ทรงผม และสีผมที่เหมาะสม สีสันและการแต่งกาย ไม่ฉูดฉาดเกินไป มีการสวมรองเท้าสูงเท้าส้น สุกภาพเหมาะกับสถานที่และกาลเทศะ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดีเป็นอันดับสุดท้าย เป็นเพราะว่าส่วนใหญ่ในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นจำนวนมากจึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบปฏิบัติงานในแต่ละช่องทางด้วยความรวดเร็ว จึงทำให้ตัวเจ้าหน้าที่เองไม่มีเวลาที่จะต้อนรับที่ดีตามที่ควรจะเป็น ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการจัดอบรมและเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในประเด็นการสร้างจิตสำนึกในการบริการเพื่อความเป็นเลิศตามเกณฑ์มาตรฐานอำเภอ... ยึดเพื่อสร้างการบริการที่ดีอย่างยั่งยืน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่นๆของจังหวัดเชียงราย ควบคู่ไปด้วย

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการต่อไป

2.3 ควรศึกษาคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กมลศรี อยู่ศรี. (2561). บทบาทของการบริการที่เห็นอกเห็นใจต่อความพึงพอใจของสาธารณชน. กรณีศึกษา : ตัวแทนทะเบียนราษฎรและประชากรแห่งชาตินครปฐมเมืองรัตนบุรี. นครปฐม: นครปฐมวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธนกร จินตพล. (2554). การศึกษาคุณภาพให้บริการของเทศบาลสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นครราชสีมา.
- นฤพันธุ์ กลิ่นขจร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยสยาม
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

- สุวรรณยา ทับขัน. (2560). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกรปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุภาภรณ์ คณะเวทย์. (2559). ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 13(3), 5-6. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/MKHJ/article/view/203337>
- Julius, H., & Siam, S. (2020). *Influence of the impact of service quality and performance Of Employees towards the community's satisfaction with the civil registration and population services of Padang Master's Degree in Public Administration India*.
- Muhamad, A., & Syed, A. R. (2017) quality and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan.
- Rizq, S., Moh, D. D., & Yani, N. (2018). Analysis of service quality satisfaction of e-ktp service at public administration and civil registration office of bogor district
- Rosnani, J., & Syamsul, B. (2021). *Quality of public services of the Bima District Resident Registration Office*. Department of Public Administration Kassar Bosova University. *Sarsfaction*. (Online). Available: [www.lib.umi.com/disertations/fullcit/3177086](http://www.lib.umi.com/disertations/fullcit/3177086).
- Shi, Y., Prentice, C., & He, W. (2014). Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, does membership matter. *International Journal of Hospitality Management*, 40(2014), 81-91. <https://doi.org/10.1016>