

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานทะเบียน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION OF THE BANG PHLI DISTRICT REGISTRATION OFFICE,
SAMUT PRAKAN PROVINCE

พิสิฐ ทรงนิพิฐกุล*, วิลาสินี จินตลิตติดี

Pisit Songnipitkul*, Vilasinee Jintalikitdee

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: s67563833013@ssru.ac.th

Received May 27, 2026; Revised July 7, 2026; Accepted July 13, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 138,042 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) 2. ผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และ 3. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในระดับสูง ($r = .80$) โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานทะเบียนอำเภอ

Abstract

The objectives of this research are to: 1. study the service quality of the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province; 2. study the service satisfaction of the service users at the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province. and 3. examine the relationship between service quality and service satisfaction of the service users at the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province. This research is a quantitative study. The population of this study consisted of 138,042 service users of the Bang Phli District Registration

Office, Samut Prakan Province, and the sample group consisted of 384 individuals, determined using the Krejcie and Morgan method for determining sample size. The research instrument was a questionnaire. The reliability coefficient of the entire questionnaire was 0.84. The statistics used for data analysis included descriptive statistics, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient analysis.

The research findings revealed that: 1. The service users of the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province, had an overall high level of opinion toward service quality ($\bar{X} = 4.11$). 2. Service users of the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province, had the highest overall level of satisfaction with the services provided ($\bar{X} = 4.21$). and 3. Service quality was highly ($r = .80$) and positively correlated with the service satisfaction of the service users at the Bang Phli District Registration Office, Samut Prakan Province.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, District Registration

บทนำ

ในปัจจุบันการบริหารงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล (Digital Transformation) ที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นในมิติของโครงสร้างทางเศรษฐกิจ บริบททางสังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของประชาชนในการรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการและมีความคาดหวังต่อคุณภาพงานบริการของภาครัฐที่สูงขึ้นกว่าในอดีตอย่างมีนัยสำคัญ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ หัวใจสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างหน่วยงานกับประชาชน (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2561) หากหน่วยงานภาครัฐละเลยการพัฒนาคุณภาพให้เท่าทันต่อความคาดหวังย่อมนำไปสู่ความเสื่อมถอยของภาพลักษณ์องค์กรเกิดความไม่ไว้วางใจ และอาจขยายตัวเป็นความขัดแย้งรุนแรงระหว่างรัฐกับประชาชนในระยะยาวได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

กระทรวงมหาดไทยในฐานะองค์กรหลักที่มีพันธกิจสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และดูแลความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง จึงได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการประชาชนไว้อย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเสมอภาคเป็นธรรม และเป็นบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการไทย (กระทรวงมหาดไทย, 2564) โดยมีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานด้านทะเบียนราษฎร การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การแจ้งเกิด แจ้งตาย และการออกเอกสารสำคัญต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานและการยืนยันตัวตนของประชาชนในการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ (กรมการปกครอง, 2565)

สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในฐานะหน่วยงานปฏิบัติราชการส่วนภูมิภาค จึงมีหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครองเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของกระทรวงมหาดไทย โดยมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนครอบครัว และการออกเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อรับรองสถานะบุคคล และสิทธิขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาต่อระบบราชการไทยตามยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและความเสมอภาค อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในทางปฏิบัติ พบว่า

สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีต้องเผชิญกับอุปสรรคสำคัญในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง เนื่องจากอำเภอบางพลีเป็นพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญที่มีการขยายตัวของประชากรอย่างรวดเร็ว ทั้งประชากรตามทะเบียนบ้าน ประชากรแฝง และแรงงานต่างด้าว ส่งผลให้สำนักทะเบียนมีภาระงานและจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดปัญหาด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การบริหารจัดการคิว และการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน จนปรากฏเป็นข้อร้องเรียนเชิงลบผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแบบประเมินผลการให้บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างสำคัญที่ต้องเร่งได้รับการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการภาครัฐและบรรลุเป้าหมายการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของกระทรวงมหาดไทยอย่างแท้จริง (กรมการปกครอง, 2565)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐจำนวนมาก แต่การศึกษาในบริบทของสำนักทะเบียนอำเภอยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูงอย่างอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จึงยังขาดข้อมูลที่ชัดเจนที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทดังกล่าว ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนกรกฎาคม 2568 ถึง เดือนมีนาคม 2569

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 138,042 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Checklist) ให้ตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et. al. (1988) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อการให้บริการ การสร้างความมั่นใจในการให้บริการ และความเข้าใจของผู้รับบริการ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millett (2012) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามส่วนละ 20 ข้อ เป็นลักษณะคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนตามหลักของลิเคิร์ตสเกล (Likert, 1932)

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงตรง โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.84 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บข้อมูล จากนั้นได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และติดตามรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

5.2 สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทดสอบโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระดับความสัมพันธ์

0.91 - 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

0.71 - 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.31 - 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.01 - 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.2 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.6

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.43	0.39	มากที่สุด
2. ด้านความเข้าใจ	4.41	0.42	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	4.25	0.40	มากที่สุด
4. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.74	0.53	มาก
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.70	0.50	มาก
รวม	4.11	0.38	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.42) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.40) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.53) และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.80	0.47	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.76	0.51	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.75	0.55	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	0.43	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.72	0.92	ปานกลาง
รวม	4.21	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.75, S.D. = 0.55) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.43) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.72, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านความเข้าใจ	.83**	.00	สูง	ทางบวก
ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	.80**	.00	สูง	ทางบวก
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	.80**	.00	สูง	ทางบวก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	.53**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	.49**	.00	ปานกลาง	ทางบวก
รวม	.80**	.00	สูง	ทางบวก

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (sig = .00) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (r = .80) โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก หมายความว่า ยิ่งมีคุณภาพการให้บริการมากขึ้นเท่าใด ยิ่งทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ สูงขึ้นตาม โดยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (r = .83) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (r = .80) ด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (r = .80) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (r = .53) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (r = .49) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอ บางพลีมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมีการบริหารจัดการงานบริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับอำเภออย่างเป็นระบบโดยหน่วยงานให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ทันสมัยและเป็นระเบียบเรียบร้อยซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ลดความสับสน และเพิ่มความคล่องตัวในการติดต่อราชการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และมีทัศนคติเชิงบวกต่อหน่วยงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการเข้ารับบริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีการดำเนินงานตามระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนส่งผลให้การให้บริการมีความถูกต้อง โปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการโดยเฉพาะงาน

ทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ หน้าที่ และสถานะทางกฎหมายของประชาชน การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานจึงช่วยลดข้อผิดพลาด และลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน พื้นที่สำนักทะเบียนอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ รับผิดชอบเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเมืองอุตสาหกรรมทำให้มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากเช่นกัน ทำให้บุคลากรต้องให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากต่อวัน บุคลากรจึงมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ และสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน อีกทั้งยังมีความพร้อมในการให้บริการและสามารถปรับการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และสถานการณ์ของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งช่วยลดความกังวลและเพิ่มความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการดีขึ้นในด้านพฤติกรรมการให้บริการบุคลากรแสดงออกถึงความสุข ทัศนคติ และมีจิตบริการให้ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล และได้รับความสำคัญอย่างเหมาะสมซึ่งปัจจัยข้างต้นจะส่งผลให้ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ในสายตาของประชาชนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและการยอมรับในมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฏฐนรี อมรกุล (2564) ที่ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการให้บริการที่สามารถตรวจสอบได้ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน การติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ และมีการแจ้งผู้รับบริการเป็นระยะและความสามารถในการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานและการให้บริการ สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งทำให้ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการเป็นจุดเด่นสำคัญของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปาริชาติ สุขสวัสดิ์ (2562) ที่ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

1.2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการให้บริการในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะการแบ่งโซนในการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดคิวด้วยระบบคิวอัตโนมัติที่ช่วยอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีการติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นของคุณภาพการให้บริการพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น เนื่องมาจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการโดยในพื้นที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นเมืองอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และมีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร ทำให้มีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นรวมถึงประชากรแฝงที่เดินทางมาใช้บริการจากบริเวณใกล้เคียงและจำนวนผู้รับบริการอาจมีจำนวนมากในช่วงเวลา ส่งผลให้การจัด

สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอาจยังไม่สามารถตอบสนองต่อจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่อย่างหนาแน่นและไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนันท์ กลั่นวารี (2561) ที่ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี มีความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสำนักทะเบียนให้ความสำคัญกับการจัดระบบการให้บริการที่ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม อีกทั้งสำนักทะเบียนมีภารกิจและบทบาทเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ และสถานะทางกฎหมายของประชาชนโดยตรงโดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคพบว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพ ให้เกียรติและเคารพผู้รับบริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการจัดลำดับคิวเพื่อเข้ารับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับการดูแลอย่างเสมอภาคและเกิดความรู้สึกถึงความเป็นธรรม ความโปร่งใสและความไว้วางใจต่อหน่วยงาน นอกจากนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี มีการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ผู้รับบริการได้รับเอกสารภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการทุกครั้ง หากเกิดความล่าช้าเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงสาเหตุและระยะเวลาที่แน่นอนในการรับเอกสารได้อย่างชัดเจนส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตามภารกิจของหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่จะให้บริการจนกว่าจะหมดเวลาให้บริการและไม่ปฏิเสธผู้รับบริการก่อนเวลา หากระบบการให้บริการเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่จะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเติมเมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมากรวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊กและไลน์ ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูล ที่ถูกต้องทันเวลาและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความพร้อมของหน่วยงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD รวมถึงการเปิดช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนและให้คำแนะนำผ่านสื่อสังคมออนไลน์และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หน่วยงานมีการจัดเตรียมความพร้อมให้เหมาะสมต่อการให้บริการ ทั้งด้านสถานที่ จำนวนช่องบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ และพื้นที่จอดรถซึ่งช่วยลดความแออัด ลดความล่าช้าและเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรนันท์ ศรีมงคล (2562) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนและให้บริการด้วยท่าทีที่สุภาพให้เกียรติและเคารพผู้รับบริการทุกคนอย่าง

เหมาะสม รวมถึงไม่มีการเลือกปฏิบัติในการจัดลำดับคิวเพื่อเข้ารับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถึงความเป็นธรรม ความโปร่งใสและความไว้วางใจต่อหน่วยงาน อีกทั้งสำนักทะเบียนอำเภอบางพลีให้ความสำคัญกับการปลูกฝังจิตสำนึกด้านจริยธรรมและการบริการภาครัฐแก่เจ้าหน้าที่ โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และตระหนักถึงบทบาทในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง นอกจากนี้ หน่วยงานยังส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการและยึดหลักการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชจรศักดิ์ น้อยประเสริฐ (2563) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางวัว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางวัว จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนอำเภอบางพลีมีการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการยังรับรู้ถึงข้อจำกัดด้านความเพียงพอของทรัพยากรในการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นจำนวนช่องบริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่สามารถรองรับปริมาณผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมในบางช่วงเวลา รวมถึงข้อจำกัดด้านสถานที่ เช่น พื้นที่นั่งรอรับบริการ และพื้นที่จอดรถ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความแออัดและความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ แม้ว่าหน่วยงานจะมีความตั้งใจ ในการให้บริการและบุคลากรจะมีพฤติกรรมการให้บริการที่ดีตามมาตรฐานก็ตาม ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอยังอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากเป็นผลมาจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและทรัพยากรของหน่วยงานในเรื่องของพื้นที่ที่ตั้งของหน่วยงานมีส่วนราชการอื่น ๆ อยู่บริเวณใกล้เคียงและมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากเช่นกัน ทำให้มีข้อจำกัดพื้นที่จอดรถ ส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางโดยไม่ได้คำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ที่หน่วยงานไม่สามารถปรับปรุงได้อย่างรวดเร็วแตกต่างจากด้านพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรที่สามารถพัฒนาได้ในระยะสั้น ข้อจำกัดดังกล่าวจึงส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการและมีส่วนต่อความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภกร แก้วพุดธา (2561) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก กล่าวคือ ยิ่งสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพการให้บริการมากขึ้นเท่าใด ยิ่งทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ สูงขึ้นตามโดยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ด้านความเข้าอกเข้าใจมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน

ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสภาพ วิจัยร่วม (2562) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า คุณภาพการ ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวก

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อการให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ และความเข้าใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนอง ต่อการให้บริการ และด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชน เกิดความไว้วางใจ รู้สึกได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิจัยพบว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามระเบียบหรือ ขั้นตอนการให้บริการเท่านั้น แต่ยังคงอาศัยบุคลากรที่มีใจรักในการบริการ ความสุภาพ ความเป็นธรรม การสื่อสารที่ชัดเจน และการบริหารจัดการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1. สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการให้บริการให้มีความเหมาะสม ควรที่จะต้องปรับปรุงการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่ให้บริการให้มีความต่อเนื่องและทั่วถึง รวมถึงจัดให้มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความประทับใจ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมองเห็นได้อย่างชัดเจนเพื่อลดความสับสน และช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและรวดเร็วควบคู่กับการรักษามาตรฐานด้านการจัดโชนการให้บริการและระบบคิวอัตโนมัติที่มีอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของสำนักทะเบียนเพิ่มความสะดวกสบายและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมให้สูงขึ้น

2. สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุมและสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งการเพิ่มจุดสแกนจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน บัตรเครดิต และเงินสด ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จึงควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความเพียงพอต่อปริมาณผู้รับบริการ โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนช่องบริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรที่จะต้องพิจารณาจัดสรรและปรับปรุงพื้นที่นั่งรอให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับช่วงเวลาที่ผู้รับบริการจำนวนมาก ตลอดจนวางแผนเพิ่มหรือปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้รองรับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การวางแผนกำลังคนและทรัพยากรให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลาจะช่วยให้การให้บริการมีความคล่องตัว ลดความแออัดและส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมสูงขึ้น

3. สำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความเข้าใจ ซึ่งเป็นมิติที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับสูงที่สุด ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร การรับฟังปัญหา และการให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละราย ควบคู่กับการพัฒนาด้านการตอบสนองต่อการให้บริการและด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ควรที่จะต้องปรับปรุงด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์ทางบวก แสดงให้เห็นว่า เมื่อสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ที่ดีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เพิ่มเติม นอกเหนือจากคุณภาพการให้บริการ เช่น ความคาดหวัง

ของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรที่จะต้องดำเนินการวิจัยซ้ำในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เนื่องจากคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเรื่องของการรับรู้และทัศนคติ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของรัฐบาล สภาพแวดล้อมทางสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี และบริบทของหน่วยงาน จึงควรมีการศึกษาซ้ำเป็นระยะเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ควรที่จะต้องทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับสำนักทะเบียนอำเภอหรือหน่วยงานภาครัฐอื่นในพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้เห็นจุดเด่น จุดควรที่จะต้องปรับปรุง และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานภาครัฐในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2565). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปี พ.ศ. 2565 สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2569 จาก <https://shorturl.asia/NGTqC>.
- กระทรวงมหาดไทย. (2564). แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2564) ของกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- ขจรศักดิ์ น้อยประเสริฐ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางวัว จังหวัดฉะเชิงเทรา (การศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2561). การตลาดบริการ: แนวคิด กลยุทธ์ และกรณีศึกษาทางการบริหารจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐฐันรี อมรกุล. (2564). คุณภาพการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2563). การจัดการภาครัฐดิจิทัล: การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ความทันสมัยและการใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการประชาชน. กรุงเทพฯ: รัตนไตร.
- ปาริชาติ สุขสวัสดิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี จังหวัดสมุทรปราการ (การศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิยะนันท์ กลั่นวารี. (2561). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรนันท์ ศรีมงคล. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุภกร แก้วพูธา. (2561). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สถาพร วิชัยรัมย์. (2562). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 11(2), 45-62.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). สถิติจำนวนประชากร ปี พ.ศ. 2567. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2569 จาก <https://stat.bora.dopa.go.th>.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 22(140), pp. 1-55.
- Millett, J. D. (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.