

การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

Perception and Expectation towards Service Quality of the Civil Registration
Section at the Muang District Office in Loei Province

สมิตรา สายแวว¹ อโนทัย หาระสาร² และอัยรดา พรเจริญ²
Sumitra Saiwaew¹ Anothai Harasarn² and Irada Phorncharoen²

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดเลย¹
Office of Province Election Commission Of Loei¹
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²
Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University²
Email: nammiiezz@gmail.com

Received: August 23, 2021; Revised: November 2, 2021; Accepted: November 2, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ ความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย 2) ศึกษาปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย และ 3) เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้วิธี Stepwise การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย การรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคล และการประชาสัมพันธ์ ความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่ และคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2. ปัจจัยการรับรู้ ความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย คือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า 1) เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

และผู้รับบริการที่มี ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน โดยรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน แตกต่างกัน และ 2) ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากร แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ที่ต่างกัน โดยคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การรับรู้ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the levels of the perception, the expectation, and the service quality of the civil registration section at the Muang District Office in Loei Province, 2) to study the factors of the perception and the expectation affecting the service quality of the civil registration section of the Muang District Office in Loei Province, and 3) to compare the perception and the expectation affecting the service quality of the civil registration section of the Muang District Office in Loei Province classified by genders, ages, education levels, careers, and the averages of the income per month. The research instrument used to collect data from 400 samples was a questionnaire. The statistics used in the research were descriptive and inference statistics. The descriptive statistics included percentage, mean, and standard deviation. The inference statistic included multiple regression analysis based on the Stepwise's method, t-test, one-way analysis of variance, and multiple comparison based on the LSD method.

The research findings were as follows.

1. The perception and the expectation affecting the service quality of the civil registration section at the Muang District Office in Loei Province in the overall were at the highest level. When each aspect was considered, the findings of the organization of the mean score of each aspect from the highest to the lowest mean scores showed that the perception of the information and news from mass media news sources had the mean score at the highest level, followed by the perception of the information and news from individuals and public relation, respectively. The expectation in the overall was at the highest level. When each aspect was considered, the findings of the organization of the mean score of each aspect from the highest to the lowest mean scores showed that the process was at a high level, the personnel was at the highest level, and the place and the service quality were at the highest level. When each aspect was considered, the findings of the organization of the mean score of each aspect from the highest to the lowest mean scores showed that knowing and understanding the service recipients had the highest mean score, followed by making the service recipients trust the service providers, responding the service recipients, making the services to be concrete, and knowing and understanding the recipients.
2. The factors of the perception, the expectation and the service quality of the registration section at the Muang District Office in Loei Province were the process, the personnel, the place, and the perception of the information and the news from the mass media news sources.

3. The findings of the comparison of the perception and the expectation affecting the service quality of the registration section at the Muang District Office in Loei Province showed that 1) the males and the females perceived the service quality differently, and the service recipients with the differences of the duration of their ages, the education levels, the careers, and the income per month perceived the service quality in the perception of the information and the news from the mass media news sources differently, and 2) the service recipients with the different genders had the expectation towards the service quality in the personnel differently, and the service recipients with the differences of the ages, the education levels, the careers, and the income per month had the expectation towards the service quality in the place, the personnel, and the process differently.

Keywords: Perception, Expectation, Service Quality, Civil Registration Section

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลที่จะเข้ามาบริหารประเทศจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ พยายามพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและเพิ่มช่องทางในการบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการและสวัสดิการของรัฐได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาเป็นอันดับแรก ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ตี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 บัญญัติไว้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทัน ต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546) ดังนั้นส่วนราชการต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับปรุงระบบการทำงานหรือกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 7 บัญญัติไว้ว่า ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ดังนี้ (1) สำนักนายกรัฐมนตรี (2) กระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง (3) ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง (4) กรม หรือส่วนราชการ ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงหรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี มีฐานะเป็นกระทรวงส่วนราชการตาม (1) (2) (3) และ (4) มีฐานะเป็นนิติบุคคล (พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534) กรมการปกครองจัดเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนกลางซึ่งมีที่ทำการปกครองจังหวัดและที่ทำการปกครองอำเภอจำนวน 878 แห่งอยู่ในสังกัด ดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในการบริหารปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน การดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎรและการขออนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย และมีภารกิจที่สำคัญของหน่วยงานคือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2545)

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานบริการสาธารณะของรัฐที่มีความสำคัญอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยที่มีอบหมายให้สำนักทะเบียนอำเภอซึ่งจัดเป็นการบริหารราชการแผ่นดินส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติบริหารราชการที่ตี พ.ศ. 2534 มาตรา 51 บัญญัติไว้ว่าให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค

ดังนี้ (1) จังหวัด (2) อำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบและอีกส่วนหนึ่งคือสำนักทะเบียนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติบริหารราชการที่ตี พ.ศ. 2534 มาตรา 70 บัญญัติไว้ว่า ให้จัดระเบียบบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นดังนี้ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (2) เทศบาล (3) สุขาภิบาล (4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น เทศบาลเมือง เทศบาลนครเมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชน อาทิ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำนักงานทะเบียนจึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ารับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบและบูรณาการ การสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการเอกสารและการบริการด้านข้อมูล การตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ที่จะได้รับการบริการอย่างมีมาตรฐานและเท่าเทียม มีอัตราเสียไมตรี และจิตบริการที่พร้อมให้บริการกับประชาชน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจกับประชาชนผู้รับบริการเป็นสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าพนักงาน

อำเภอเมืองเลย มีพื้นที่ทั้งหมด 1,480.49 ตารางกิโลเมตร โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 100,726 คน จำแนกเป็นเพศชาย 51,213 คน เพศหญิง 49,513 คน โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออก 14 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลกุดป่อง ตำบลเมืองเลย ตำบลนาอ้อ ตำบลกกตู ตำบลนาโป่ง ตำบลนาดินดำ ตำบลน้ำสวย ตำบลชัยพฤกษ์ ตำบลน้ำหมาน ตำบลเสี้ยว ตำบลนาอาน ตำบลนาแหม ตำบลศรีสองรัก และตำบลกกทอง (แผนพัฒนาจังหวัดเลย พ.ศ. 2561-2564) โดยทั้ง 14 ตำบลที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ในพื้นที่การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดเลย ที่ให้บริการเกี่ยวกับงานด้านงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในแต่ละวันมีประชากรเดินทางมาใช้บริการจำนวนมาก กระทั่งอาจก่อให้เกิดข้อร้องเรียนและความไม่สะดวกในการให้บริการที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าพนักงาน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

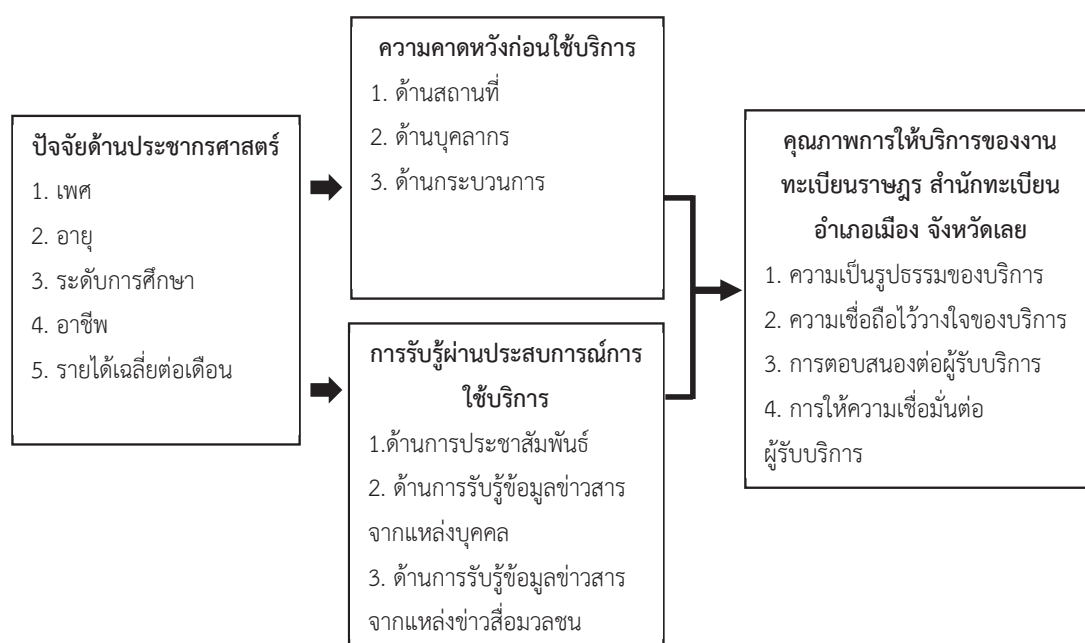
จากประเด็นความสำคัญและปัญหาของการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย สำนักรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานทะเบียนราษฎร อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อนำไปประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการและกระบวนการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย
3. เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมโดยสังเคราะห์ตัวแปรการรับรู้และความคาดหวัง และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ตัวแปรการรับรู้และความคาดหวังมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งบุคคล ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสือมวลชน ด้านสถานที่ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ (พงษ์ชัย ทวีพานิช, 2545; ยุพดี สันติคุณ, 2548; สมพร ภูขำนิ, 2552; สัจจา โสภ, 2556; สาริณี ช่างเจริญ, 2557; บุญยณัฐ ฉัตรเสาวภรณ์, 2560; ฉันทนา ปาปัดถา และคณะ, 2561) ส่วนตัวแปรคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2563 ทั้งนี้จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลพบว่า งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ไม่มีการเก็บข้อมูลสถิติจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ไม่ทราบจำนวนของประชากรที่มารับบริการ

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) จำนวน 384 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลจึงเก็บจำนวน 400 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ฉบับ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 การรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในประเด็น ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งบุคคล และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน

1.3 ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในประเด็น ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

2. ตัวแปรตาม

2.1 คุณภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในประเด็น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับ เนื้อหา ออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ส่วนที่ 4 คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

2. การทดสอบเครื่องมือ

2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถาม 59 ข้อ มีเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .60 ขึ้นไป

2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำไปทดสอบกับตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าอยู่ที่ .98

วิธีรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายกับประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย แบบบังเอิญ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2563

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไว้เพื่อทำการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยใช้วิธี Stepwise เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร (t-test) และความแปรปรวนทางเดียว (F-test) วิธีการแบบ LSD

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระดับการรับรู้ ความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย เพศหญิง ร้อยละ 56.25 และเพศชาย ร้อยละ 43.75 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 30.25 รองลงมาคือต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 20.75 และอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 18.00 มีสถานะสมรส ร้อยละ 60.0 รองลงมา คือสถานะโสด ร้อยละ 30.25 และสถานะหย่าร้าง ร้อยละ 5.75 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือเกษตรกร/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.50 และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 14.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 26.50 และระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 14.75

1.1 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

การรับรู้ของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S	ระดับการรับรู้
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.34	.71	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคล	4.37	.70	มากที่สุด
3. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน	4.41	.64	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}=4.37$, $S=.65$) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน โดยมีการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีการรับรู้เรียงลำดับดังนี้ ระดับการรับรู้มากที่สุดคือ รับรู้ข้อมูลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจากสื่อสังคมออนไลน์ รองลงมาคือจากรายการวิทยุ จากวารสาร หนังสือพิมพ์ จากรายการโทรทัศน์ และหอกระจายข่าว

ลำดับที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคล โดยมีการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีการรับรู้เรียงลำดับดังนี้ ระดับการรับรู้มากที่สุดคือ จากบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดเลย รองลงมาคือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จากสมาชิกในครอบครัว และจากเพื่อน

ลำดับที่ 3 การประชาสัมพันธ์ โดยมีการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีการรับรู้เรียงลำดับดังนี้ ระดับการรับรู้มากที่สุดคือ จากทางเว็บไซต์ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ จากแผ่นพับ จากการจัดกิจกรรมอำเภอเคลื่อนที่ และจากป้ายประชาสัมพันธ์ และจากการจัดกิจกรรมจังหวัดเคลื่อนที่

1.2 ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านสถานที่	4.49	.55	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร	4.53	.53	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ	4.55	.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}=4.52$, $S=.50$) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ โดยมีความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความคาดหวังเรียงลำดับดังนี้ ระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ระบบการให้บริการมีลำดับที่ชัดเจน เช่น การรับบัตรคิว การใช้บริการ ก่อน-หลัง ระบบการให้บริการมีความรวดเร็ว ระบบการให้บริการข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และระบบ การให้บริการมีความพร้อมและแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันที

ลำดับที่ 2 ด้านบุคลากร โดยมีความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความคาดหวังเรียงลำดับดังนี้ ระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีกิริยาที่สุภาพ และมีมารยาทดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนแต่ละคนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและ การแต่งกายที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะบริการ และเจ้าหน้าที่สามารถใช้ข้อมูลและอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้เป็นอย่างดี

ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่ โดยมีความคาดหวังภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความคาดหวังเรียงลำดับดังนี้ ระดับความคาดหวังมากที่สุดคือ ความคาดหวังต่อช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ มีความเหมาะสม รองลงมาคือ คาดหวังต่อความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบรองประชาชนที่มาใช้บริการอย่างพอเพียง เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น มีสาธารณูปโภคที่สะอาดและเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ และความสะอาดของสำนักทะเบียนอำเภอ

1.3 คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

คุณภาพการของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.53	.52	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.51	.55	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.55	.53	มากที่สุด
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.58	.46	มากที่สุด
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.59	.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}=4.55$, $S=.46$) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงลำดับดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละบุคคล เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น/ปัญหาของผู้รับบริการ

ลำดับที่ 2 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงลำดับดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลจะไม่ถูกเปิดเผย และเก็บเป็นความลับ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยที่ท่านซักถามได้อย่างละเอียด และเจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นว่าจะปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

ลำดับที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงลำดับดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่บริการผู้รับบริการอย่างเต็มใจและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนําส่งเอกสารได้ทันท่วงทีและถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะทำตามสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เจ้าหน้าที่บริการผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละขั้นตอนด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมไม่นานเกินไป

ลำดับที่ 4 ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หากแยกตามรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงลำดับดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือสำนักงานทะเบียนอำเภอจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ป้ายแสดงลำดับให้บริการ รองลงมา คือมีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการได้ดี สำนักงานทะเบียนอำเภอ

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่พร้อมต่อการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

ลำดับที่ 5 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หากแยกตามรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการบริการกับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงการปฏิบัติงานอื่น ๆ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการผู้รับบริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็น สำนั กะเป็นอันอาเภอมีเวลาในการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่บริการและแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2. ปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

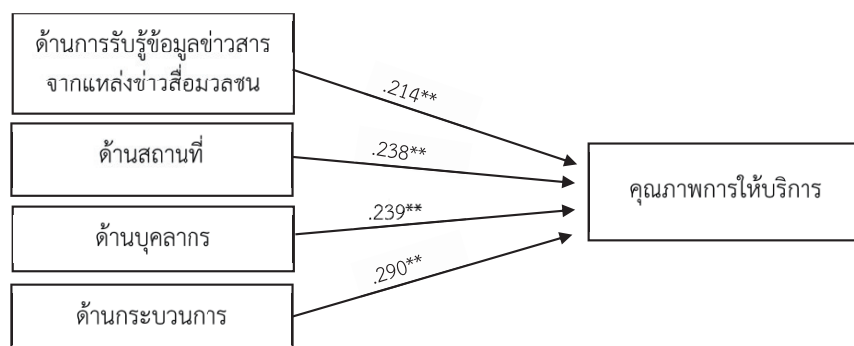
การทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยการเทคนิคการวิเคราะห์แบบ Stepwise ซึ่งตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า VIF น้อยกว่า 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.1 (Menard, 1995)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	P	VIF	Tolerance
คุณภาพการให้บริการ	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน	.154	.214	5.750**	.000	2.949	.339
	ด้านสถานที่	.201	.238	5.341**	.000	4.235	.236
	ด้านบุคลากร	.208	.239	5.601**	.000	3.895	.257
	ด้านกระบวนการ	.260	.290	6.366**	.000	4.424	.226
Content = 1.522 R = .903 R ² = .815 R ² _{adj} = .813 SEE = .199 F = 434.151** sig = .000							

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลยตัวแปร 6 ตัวแปร จำแนกเป็นปัจจัยด้านการรับรู้ 3 ตัวแปร คือด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคล และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ปัจจัยด้านความคาดหวัง 3 ตัวแปร คือ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ โดยตัดทอนตัวแปรอิสระ ที่ต่ำออก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคล โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ปรากฏว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ สามารถรวมกับพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลยได้ร้อยละ (R²_{adj} = 0.813) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ (R = 0.903) การวิเคราะห์ความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมค่า Tolerance ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง .226 - .339 และค่า VIF มีค่า อยู่ระหว่าง 2.949 - 4.424

สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เมื่อนำตัวแปร 2 ตัว ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 สมการการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณปัจจัยการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย

3. เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน รับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.2 อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน รับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน รับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.4 อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน รับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.5 รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน รับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยให้ความเห็นว่า รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชนอยู่ในระดับมากที่สุด รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ฉันทนา ปาปัดถา และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษา

เรื่อง การรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษามีการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อบุคคล สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทพูดชี้แจงเป็นทางการ และสื่อมวลชนประเภทโฆษณา สอดคล้องกับอภิวิช จุกสวัสดิ์ และกุลทิพย์ ศาสตรระจุ (2556) กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับในปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมในงานประชาสัมพันธ์และมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีแนวโน้มว่าจะได้รับความนิยมสูงขึ้นในอนาคต องค์การไอซีทีเพื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์องค์กร สินค้าและ การบริการเพื่อช่วยเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นการประชาสัมพันธ์ภายใต้กระแสสื่อสังคมออนไลน์ควรให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งประเด็นเนื้อหาที่น่าสนใจ ตลอดจนรูปแบบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ นำมาซึ่งชื่อเสียงภาพลักษณ์และการสนับสนุนองค์กร

ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยให้ความเห็นว่า ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สิริวรรณ ละพิมาย (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับแรก ซึ่งควรมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมและรวดเร็วมากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับสอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความ เอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการกับผู้รับบริการมากขึ้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ สามซึ่งควรมีการประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ชัดเจน

คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยให้ความเห็นว่า 1) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ รัชฎา ภูวด (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาทโดยเรียงลำดับตามความแตกต่างจากมากไปน้อยคือด้านการให้ความมั่นใจของบริการด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า ประเด็นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับ พงนิย สุวรรณโพธิ์ (2561) ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ กระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

3. เปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า 1) เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันและผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันมีการรับรู้ที่มี ต่อคุณภาพการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับ เสาวนีย์ สอดสี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการทางสังคมแบบมีส่วนร่วม (ศาลาสร้างสุข) ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น 2) ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุพิชญา เพิ่มพูล (2556) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพให้บริการทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชน ควรจัดให้มีการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชนให้หลากหลายช่องทาง เช่น การจัดรายการวิทยุ เสียงตามสาย ทุกวันจันทร์ เพื่อให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย เป็นต้น
2. ด้านสถานที่ ควรจัดเตรียมที่จอดรถที่สะดวกสบายมีพื้นที่กว้างขวาง มีสาธารณูปโภคที่สะอาดเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน เช่น การให้บริการห้องน้ำสาธารณะ มีการกำหนดจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน มีบริการเก้าอี้สำหรับ นั่งรอลำดับคิวใช้บริการที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
3. ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับเสียงชื่นชมจากประชาชน
4. ด้านกระบวนการ ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานดูแลด้านนี้โดยเฉพาะ และอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านนี้ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการคุณภาพ งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ของสำนักทะเบียนอื่น เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้
2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการกฤษฎีกา, สำนักงาน. พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกฤษฎีกา, 2545.

- ฉันทนา ปาปิตถา และคณะ. “การรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร,” *Journal of Administrative and Management*. 6, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2561): 10-15.
- บุญยณัฐ ฉัตรเสาวภณท์. *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านโซเชียลมีเดียสำหรับรายการโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-15.
- พงษ์ชัย ทวีพานิช. *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษาศูนย์คุ่มอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- พจนีย์ สุวรรณโพธิ์. *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2561.
- ยุพดี สันติคุณ. *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- รัชฎ ภูวดี. *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2558.
- สิริวรรณ ละพิมาย. *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- สัจจา โสภ. *ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์*. ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.
- สาริณี ช่างเจริญ. *การรับรู้ข้อมูลจากสื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- สุพิชญา เพิ่มพูล. *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการทำเทียบเรือประมงสงขลา 2 (ท่าสะพาน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2556.
- เสาวนีย์ สอดสี. *การรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการทางสังคมแบบมีส่วนร่วม (ศาลาสร้างสุข) ตำบลเอกสาร อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- สมพร ภูขำนิ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” *วิจัยรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 12, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2552): 74-82.
- อภิชาติ พุกสวัสดิ์ และกุลทิพย์ ศาสตระรุจิ. “การประชาสัมพันธ์ภายใต้กระแสสังคมออนไลน์,” *การประชาสัมพันธ์และการโฆษณา*. 6, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556): 24-38.
- Cochran, W.G. *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons, 1953.
- Menard, S. *Applied logistic regression analysis*. Thousand Oaks: Department of Social Sciences, Sag University, 1995.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*. 49 (January, 1985): 41-50.