

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย  
People's Opinions on the Civil Registration Section  
Service of Wang Saphung District Administration  
Office, Loei Province

วุฒิพงษ์ ประชานันท์<sup>1</sup> และ ชัยนันท์ธรณ์ ขาวงาม<sup>2</sup>

Wuttipong Prachanun and Chainanthorn Khawngarm

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ประชาชนผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็นของประชาชน, การให้บริการงานทะเบียนราษฎร

### Abstract

The research purposes were to study and to compare the people's opinions on the Civil Registration Section service of Wang Saphung District Administration Office, Loei Province classified by the personal factors. The target population was the people who came to use the Civil Registration Section service of the Wang Saphung District

Administration Office, Loei Province from January 1, 2023 to February 20, 2023; the sample group was the 384 people. The research instrument was the estimate rating scale questionnaire. The data analysis statistics were the percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent samples), F-test (one-way ANOVA) and pairwise difference test by Scheffe's method.

The research findings were:

1. The people who came to use the Civil Registration Section service of the Wang Saphung District Administration Office, Loei Province had the overall opinions on the servicing was at high level; the descending mean were the fast service aspect, the equal service aspect, the progressive service aspect, the sufficient service aspect, and the continuous service aspect, respectively.

2. The people who received the service with different gender, age, education levels and occupations found the opinions on the Civil Registration Section service of the Wang Saphung District Administration Office, Loei Province did not difference.

**Keywords:** People's opinions, Registration Section Service

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

ของทางราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ การบริการประชาชน จึงถือเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของข้าราชการ แต่เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำให้การบริการประชาชนต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันในประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคของการพัฒนาประเทศ ทั้งกระแสของสังคมที่ปรับเปลี่ยนอยู่ทุกขณะ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งสิ่งดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นการทำงานของภาครัฐเป็นอย่างดี การทำงานของภาครัฐในปัจจุบันเป็นผลมาจากการทำงานที่ซับซ้อนของระบบราชการ และการบริการที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริการแก่บุคคลที่มาติดต่อกับทางราชการ สิ่งที่สะท้อนกลับจากผู้ใช้บริการนั้นย่อม หมายถึง การประเมินผลงานของภาคราชการที่มีต่อประชาชนผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี (อนุศักดิ์ เดชแก้ว, 2548 : 1) การทำงานของระบบราชการมักมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้กับกฎระเบียบที่มากจนเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับปฏิบัติการ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน ปัญหาที่หน่วยงานราชการประสบอยู่ในปัจจุบัน คือ ทำอย่างไรที่จะให้ผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานทางราชการประทับใจในการบริการของทางราชการ

งานทะเบียนเป็นงานที่รัฐบาลบริการให้แก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมาย

ประจำบ้าน ฯลฯ ทั้งนี้ตามบทบัญญัติของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องของผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายระเบียบแนวทางปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ดังนั้นงานทะเบียนราษฎร จึงเป็นอีกงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต และเป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีผลต่อสิทธิ ผลประโยชน์ของประชาชนอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย การให้บริการด้านงานทะเบียนจึงถือว่ามีผลสำคัญต่อประชาชนทุกวัย รวมทั้งมีความสำคัญต่อทางราชการ เนื่องจากเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (ยุทธการ สุขะภาคี, 2550 : 3) งานทะเบียนราษฎรนอกจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เพื่อทราบว่าคุณภาพประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test แบบ Independent samples) และการทดสอบค่าเอฟ (F-

test-one way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe/)

## แนวคิดและทฤษฎี

การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่รับบริการ มีเป้าหมายที่จะให้อำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย และเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การบริการประชาชน (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภท ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จึงกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และให้อำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนของเทศบาลนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ทั้งนี้พบว่า การให้บริการของภาคเอกชนและภาครัฐนั้นมีลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการของภาคเอกชน เป็นแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบันซึ่งกำหนดให้การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเน้นบริการหรือสินค้าที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เช่น มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อนและมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกับกฎระเบียบและแบบแผนมากเกินไป สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน มีความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และมีความเป็นพลวัตร มีการปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลา ไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย

2. การให้บริการของภาครัฐ มีความหมายกว้างกว่าการบริการในมุมมองของภาคเอกชน ที่มีลักษณะการให้บริการเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่การบริการของรัฐมีทั้งบริการที่คล้ายกับภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าใช้บริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่ากระแสไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายต่างๆ นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม

ดังนั้น การให้บริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันต้องให้บริการที่รวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ทั้งนี้สำหรับคำว่าลูกค้าในระบบราชการนั้นครอบคลุมถึง หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การตอบสนองความต้องการ 7) การตอบสนองความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวก 10) ความพร้อม

ในการให้บริการ โดยเกณฑ์ดังกล่าวต้องวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (วิพุธ อ่องสกุล, 2551)

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชนมีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล บางกลุ่มต้องการไฟฟ้าบางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและสุขภาพอนามัยของแต่ละคน ให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามในการแบ่งเช่นนี้ ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งองค์การที่ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล แต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รอง ดังนั้น เมื่อก้าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้ว จะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์

นอกจากนี้พบว่า หลักการบริการประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันประเทศ เป็นต้น หลักการบริการประชาชนควรคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการบริการ ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานรัฐโดยทั่วไปแล้วประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

1.1 เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อยครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

1.2 เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

2. เป้าหมายของบริการ เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชนเป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน

2.1 ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใด หากมีปัญหาจะถามได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

2.2 ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอน กระบวนการที่ รัฐจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนด ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกร้องและชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

2.3 การสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนดร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด

ไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ไม่ให้อำมสสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น ประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

3. ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชนโดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

3.1 ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและกลไกการทำงานของรัฐ จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้อง โดยไม่คำนึงถึงระเบียบและขั้นตอนใดๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และสังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุม เรียกร้องต่างๆ รวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาคราชการ ทั้งๆ ที่ภาคราชการได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนแล้วก็ตาม

3.2 ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหายต่อการลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวม ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ชัดขวางโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การต่อต้านโครงการท่อก๊าซไทย-มาเลเซีย เป็นต้น

3.3 ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐ ก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรง เช่น กรณีการเรียกร้องของสมัชชาคนจน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่นๆ โดยไม่ยินยอมรับฟัง

เหตุผลของทางราชการ ภาคการเมืองก็จะต้องเสียเวลาดำเนินการเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

3.4 ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างหลักในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

3.5 ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่างๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และจะส่งผลต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วยดังตัวอย่างความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ มิลเลท (Millett, 1954, pp. 241) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และกำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่าง

เท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

### ผลการวิจัย

1. ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ แสดงดังตาราง 1

**ตาราง 1** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ในภาพรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.84	0.65	มาก	2
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.89	0.67	มาก	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.58	3.60	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.57	0.68	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.60	0.87	มาก	3
โดยรวม	3.69	0.74	มาก	

2. ประชาชนผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ผู้ศึกษาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษกร รังษิโกโนตร และ ธนัสถา โรจนตรระกุล (2565 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มี

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ส.ต.ต.หัสณัฐ วิจิตรปฎิมา (2563 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ธพล กลยาณีย์ (2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธพล กลยาณีย์ (2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้

ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของ สำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการ เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนจำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ ส.ต.ต.หัสณัฐ วิจิตรปฎิมา (2563 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัด ชลบุรี ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้
  - 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการผู้มารับบริการที่มีฐานะ เพศ อายุ ศาสนาและแนวคิดแตกต่างกัน ควรได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกัน
  - 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัด เลย ควรกำหนดมาตรการกำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่เรื่องการมาปฏิบัติงานให้ทันตาม กำหนดนัด
  - 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ควรจัดให้มีเก้าอี้ โต๊ะเขียนคำร้อง และโต๊ะวางสิ่งของสำหรับผู้มารับ บริการให้เพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ควรจัดอบรมหรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาเปลี่ยนเวร สามารถให้บริการต่อจากเจ้าหน้าที่คนเดิม เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีความพร้อมสำหรับให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริการประชาชนทุกภารกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในทุกภารกิจของที่ทำการปกครองอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

ธพล กลยาณีย์. (2557). ทศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์*. 3 (2), 162-172.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสฮาร์แอนด์ดี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุษกร รังษิโกโนตร และ ธนัสถา โจรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครพิษณุโลก. *Journal of Modern Learning Development*. 7(5), 301-313.

วิพุธ อ่องสกุล. (2551). *การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ : แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.

วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ

Thai Research and Management Journal

หัสณัฐ วิจิตรปฏิมา. (2563). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. (ปรินญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อนุศักดิ์ เดชแก้ว. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร*. (ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.