

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

SERVICE QUALITY OF THE REGISTRATION OFFICE, SI SONGKHRAM DISTRICT, NAKHON PHANOM PROVINCE

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม* สามารถ อัยกร และ ชาตชัย อุดมกิจมงคล

Siththikorn Somboonprom*, Samart Aiyakorn and Chardchai Udomkitmongkol

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000

Program in Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University,
Sakon Nakhon 47000, Thailand

*Corresponding author: E-mail: jikko_somboonprom@hotmail.com

รับบทความ 13 มิถุนายน 2563 แก้ไขบทความ 3 สิงหาคม 2563 ตอรับบทความ 24 สิงหาคม 2563 เผยแพร่บทความ เมษายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.784 และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการรับบริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานทะเบียน

ABSTRACT

The purposes of this research included the following: 1) to investigate the service quality of Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province, 2) to compare the service users' opinions on the service quality provided by Si Songkhram Registration Office, classified by personal characteristics, and 3) to examine the guidelines for improving the service quality of Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province. The samples consisted of 400 service users at the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province. The instrument employed for data collection was a set of questionnaires. Statistics for data analysis were frequency, percentage, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA. The findings revealed that: 1) The service quality as a whole, was at the high level ($\bar{X} = 4.48$). 2) the service users' opinions on the service quality, classified by gender, age, educational background, occupation, and monthly income, showed no difference overall. In terms of the types of the received services, the service quality, as a whole was different at a .05 level of significance. 3) The guidelines for developing the service quality were proposed as follows: The Chief District Officer and Assistant

Chief District Officer should monitor and supervise staff to provide advice and solve the problems for service receivers attentively and equally. The preparation of technology, devices, and equipment, and other facilities and services should be ready and adequate for service receivers. The environment and atmosphere should be clean and suitable for the services. The service processes and work procedure should be checked and evaluated in terms of bestowing better, quick and convenient services.

Keywords: Service Quality, Registration Office

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทยเกิดขึ้นมาเป็นเวลานานแล้ว แต่เริ่มมีความชัดเจนขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยมีการจัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ ขึ้นมาและมีหลายกระทรวงที่ทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ เช่น กระทรวงคมนาคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงกลาโหม เป็นต้น ซึ่งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะของไทยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการจัดทำในระบบราชการ คือส่วนราชการทั้งหลายมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและผูกขาดการจัดทำบริการสาธารณะไว้แต่เพียงผู้เดียว รัฐมีภารกิจที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งมหาชนหรือประโยชน์สาธารณะเพื่อตอบสนองการเสียภาษีอากรของประชาชน ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวมโดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 52) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความอยู่รอดประเทศไทย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ระบบราชการและระบบข้าราชการ จึงต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสนี้ดังกล่าวก้าวหน้าให้ทันทุกเวที โดยเฉพาะข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการคาดหวังในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการประชาชนอย่างมีอาชีพ มีมโนสุจริต ตามแนวทางพระราชทาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ รวมถึงเป็นที่พึ่งและไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือจากสังคมและประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกบ้านเลขที่ การแก้ไขรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย การขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวง มหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้น ประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสติของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้น ในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม้อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 78) การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจาก

ภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐ คือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (นิตา โหมวงศ์ประเสริฐ, 2556, หน้า 1)

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ซึ่งทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถื่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 9 ตำบล 109 หมู่บ้าน ตลอดเวลาที่ผ่านมานี้ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้านมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการของโดยสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจและนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอด แต่จากการที่ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ และขาดความกระตือรือร้น ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม, 2562)

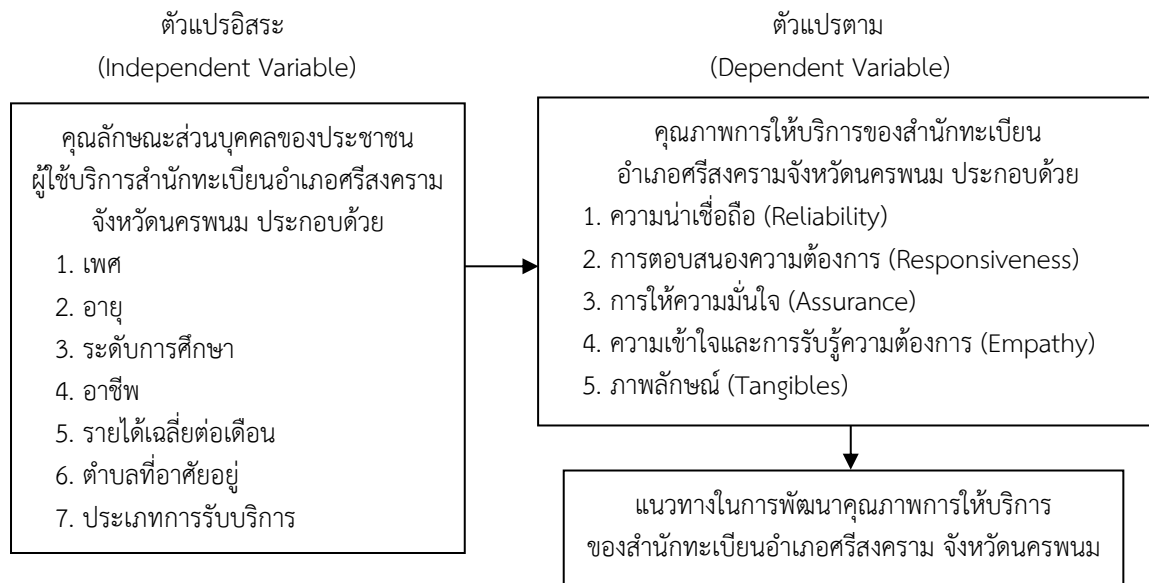
จากภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อนำไปประมวลผล วิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แนวคิด รูปแบบ บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานทะเบียน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับ สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพของการบริการที่รับรู้ (Perceived Service Quality) จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1990, p. 21 อ้างถึงใจ อธิกริตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186 และ Kotler and Keller, 2009, pp. 400-401) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-30 เมษายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra (2006) กรณี Problem Solving Research

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาพรวมทั้งหมด เท่ากับ 0.796

วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไรตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

5. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.52	0.52	มากที่สุด	1
2	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	4.49	0.51	มาก	3
3	การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.51	0.47	มากที่สุด	1
4	ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy)	4.47	0.54	มาก	4
5	ภาพลักษณ์ (Tangibles)	4.42	0.59	มาก	5
ภาพรวม		4.48	0.39	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{X} = 4.52$) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ($\bar{X} = 4.51$) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.49$) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ

ต้องการ (Empathy) ($\bar{X} = 4.47$) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) ($\bar{X} = 4.42$) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธ
3. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ปฏิเสธ
4. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
5. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ปฏิเสธ
6. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ	ยอมรับ

จากตาราง 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธทุกสมมติฐาน

แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ สูงที่สุด และประชาชนที่มารับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด

3. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนมีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพอย่างไ้ก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้น หากงานใดที่มีผู้ใช้บริการต่อวันในจำนวนมาก ๆ ก็มีการจัดเจ้าหน้าที่มาแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มาแจ้งรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา ตั้งฐันทาน (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงิ้วราย จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงิ้วราย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และนิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิตา ทับศรี (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของประชาชนผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิตา ทับศรี (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนใด ๆ ก็ตามอีกทั้ง ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ สูงที่สุด และประชาชนที่มารับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่ อาจจะมีขั้นตอนที่มากกว่า ยุ่งยากกว่า และใช้เวลานานกว่า ประเภทของการรับบริการอื่น ๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอ เช่น การขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน จึงทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ การแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรจัดหาอุปกรณ์การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ แก่ผู้มารับบริการ

1.2 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ

1.3 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประเภทการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่ เนื่องจากเป็นประเภทการให้บริการที่ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด โดยควรมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม และควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและงานรังวัด ให้เพียงพอกับปริมาณงาน

1.4 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านก้านันผู้ใหญ่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดนครพนม

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำของนายอำเภอและปลัดอำเภอ

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). *คู่มือการบริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิดา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- นุชิตา ทับศรี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ร.บ.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พรวิภา ตั้งฐิณฐาน. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย*. รายงานการวิจัย. สุโขทัย: เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 37(4), 192-203.
- สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. (2562). *ข้อมูลพื้นฐานอำเภอสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. นครพนม: สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Malhotra Naresh K, Mark Peterson (2006). *Basic Marketing Research: A Decision-Making. Approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.