คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์

ของ

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

กรกฎาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

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

BY

SITTHIKORN SOMBOONPROM

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

The Master of Public Administration Degree in Public Administration

at Sakon Nakhon Rajabhat University

July 2020

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธี การสมดี)

..... กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม

..... กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โอสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 9 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบป้องกัน ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ นายอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม และปลัดอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วยคุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทีแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปีที่พิมพ์ 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\overline{X}$ =4.51) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ($\overline{X}$ =4.42) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักทะเบียน, อำเภอศรีสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

TITLE Quality of Services of the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province

AUTHOR Sitthikorn Somboonprom

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Samart Aiyakorn

Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTE Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2020

ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) to investigate the quality of services of Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province, 2) to compare the service users' opinions on the quality of services provided by Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province on the basis of their personal traits, and 3) to examine the guidelines for improving the quality of services of Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province. The samples consisted of 400 people who visited and requested for services from the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province during February 1 February–30 April 2020. The instrument employed for collecting the data was a questionnaire and statistics used for data analysis were frequency, percentage, standard deviation, t–test, and One–way ANOVA.

The study revealed these results.

1) The quality of services of the registration office of Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province, as a whole, was at the high level ($\overline{X}$ =4.48). Contemplating each aspect, it was found that the reliability gained the highest mean ($\overline{X}$ =4.52) containing the highest quality of services. The aspect of assurance gained the second highest mean ($\overline{X}$ =4.51) containing the highest quality of services. The aspect of tangible images gained the lowest mean ($\overline{X}$ =4.42) containing the high quality of services.

2) Comparing the service users' opinions on the quality of services provided by Si Songkhram Registration Office, Nakhon Phanom Province on the basis of their genders, ages, educational backgrounds, careers, and monthly incomes, the study showed that the quality of services of the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province, as a whole, were not varied. However, when classifying by the types of the received services, it was found that the quality of services of the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province, as a whole, were significantly different at .05 statistical level.

3) Several guidelines were obtained for improving the quality of services of the Registration Office, Si Songkhram District, Nakhon Phanom Province. The district officer/sheriff and assistant district officer/deputy sheriff should reiterate and supervise the staff to attentively and equally provide suggestions and solve the problems for the people who visited and requested for the services. Technology, devices, and materials should be readily and adequately installed and prepared to facilitate the service receivers. The office environment and atmosphere should be good and suitable for the services; they should look clean, well–organized and tidy. The service processes and work procedure should be checked and evaluated bestowing better, quick and convenient services.

Keywords: Quality of the services, registration office, Si Songkhram District

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

คำถามของการวิจัย 4

ความมุ่งหมายของการวิจัย 4

สมมติฐานของการวิจัย 5

ความสำคัญของการวิจัย 5

ขอบเขตของการวิจัย 5

กรอบแนวคิดของการวิจัย 7

นิยามศัพท์เฉพาะ 8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 11

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 11

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร 37

บริบทของอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 39

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 41

3 วิธีดำเนินการวิจัย 51

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 53

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ 54

การเก็บรวบรวมข้อมูล 57

การวิเคราะห์ข้อมูล 57

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 58

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 62
การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 88

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 97
สรุปผลการวิจัย 97
อภิปรายผลการวิจัย 103
ข้อเสนอแนะการวิจัย 108

บรรณานุกรม 111

ภาคผนวก 111
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ 117
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ 131
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 134
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 142
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 144
ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 148

ประวัติย่อของผู้วิจัย 151

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 Sample Size Used in Research Studies 52
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน 52
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 63
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม 66
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) รายข้อ 67
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนอง ความต้องการ (Responsiveness) รายข้อ 68
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) รายข้อ 69
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจ และการรับรู้ความต้องการ (Empathy) รายข้อ 70
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) รายข้อ 71
10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ 72

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ 73

12 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) 74

13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา 75

14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ 76

15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 78

16 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) 79

17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ 80

18 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) ... 81

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

19 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) ... 82

20 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) 83

21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 84

22 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ... 86

23 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม 104

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย 7

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทยเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน แต่เริ่มมีความชัดเจนขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยมีการจัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ ขึ้นมาและมีหลายกระทรวงที่ทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ เช่น กระทรวงคมนาคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงกลาโหม เป็นต้น ซึ่งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะของไทยส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำในระบบราชการ คือส่วนราชการทั้งหลายมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและผูกขาดการจัดทำบริการสาธารณะไว้แต่พียงผู้เดียว รัฐมีภารกิจที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งมหาชนหรือประโยชน์สาธารณะเพื่อตอบแทนการเสียภาษีอากรของประชาชน ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวมโดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 52)

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความอยู่รอดประเทศไทย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ระบบราชการและระบบข้าราชการ จึงต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าวให้ทันท่วงที โดยเฉพาะข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างมืออาชีพมีมโนสุจริตตามแนวทางพระราชทาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศรวมถึงเป็นที่พึ่งและไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือจากสังคมและประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงาน ที่มีบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านการอำนวยความเป็นธรรม และด้านการบริการ ประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตร

ประจำตัวประชาชน 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 สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ย่อมส่งผลสะท้อนกลับมายังส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบ กฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 78)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการ

ประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร์” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐคือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเลคทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ, 2556, หน้า 1)

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถิ่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 9 ตำบล 109 หมู่บ้าน

ตลอดเวลาที่ผ่านมา สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้าน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบันและได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการสิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการของโดยสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจและนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอด แต่จากการที่ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ทำการสังเกต พบว่าในบางครั้ง อาจมีสภาพความล่าช้าของการให้บริการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ และขาดความกระตือรือร้น ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม, 2562)

จากภูมิหลังและความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อนำไปประมวลผลวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ พัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แนวคิด รูปแบบ บทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักงานทะเบียน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นด้วย

คำถามของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือไม่
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ผลจากการศึกษาวิจัยทำให้ได้ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเกิดประสิทธิภาพในการบริการสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300–500 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 อาชีพ

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.6 ตำบลที่อาศัยอยู่

2.1.7 ประเภทการรับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

2.2.1 ความน่าเชื่อถือ

2.2.2 การตอบสนองความต้องการ

2.2.3 การให้ความมั่นใจ

2.2.4 ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ

2.2.5 ภาพลักษณ์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือระหว่าง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2562– เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่รับรู้ (Perceived Service Quality) จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1990, p. 21 อ้างถึงใน ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183–186 และ Kotler and Keller, 2009, หน้า 400–401) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. การทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ประกอบด้วยการแจ้งเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือ เกินความต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี ในที่นี้คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2.2 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจ ยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

2.3 การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มีความน่าเชื่อเชื่อและความซื่อสัตย์ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

2.4 ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.5 ภาพลักษณ์ (Tangibles) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย

3.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 25 ปี 2) อายุ 26–45 ปี และ 3) อายุ 46–60 ปี

3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา 1) ระดับประถมศึกษา 2) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. 3) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. และ 4) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ และ 4) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท 2)รายได้ 15,001–25,000 บาท 3) รายได้ 25,001–35,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 35,001 บาท ขึ้นไป

3.6 ตำบลที่อาศัยอยู่ หมายถึง พื้นที่ตำบลที่ผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม อาศัยอยู่

3.7 ประเภทการรับบริการ หมายถึง ประเภทการมาขอรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) การแจ้งเกิด 2) การแจ้งการตาย 3) การแจ้งการย้ายที่อยู่ 4) การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน 5) การขอเลขที่บ้าน 6) การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน และ 7) การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ได้จากบทสรุปของงานวิจัย ในด้านซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยรวม เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
3. บริบทของอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน

ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือ เกินความต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547, หน้า 106 อ้างอิงจาก Johnston, 1995, หน้า Lloyd-walker & Cheung, 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของผู้รับบริการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ หรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ประทับใจ คุ้มค่าแก่การตัดสินใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549, หน้า 12) กล่าวว่า “คุณภาพ คือ สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ”

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 11, 119–121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกทันที

2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว

3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน

4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก

6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็นเวลานาน

7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะเกิด

ความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

สุพจน์ วิริยะสาธร (2554) ให้ความหมายของ คุณภาพ ว่าความเหมาะเจาะพอดีในการใช้ละเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551, หน้า 29–30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering

service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1990, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Dickens (1994, p. 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศที่ปราศจากความบกพร่อง และสามารถตอบสนองความต้องการหรือเกิดประโยชน์กับลูกค้า

Kotler (1994, p. 474) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ถูกประเมินโดยผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง

Corrall & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Gerson Richard (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

มหาวิทยาลัย ศรีปทุม

Chen & Chen (2010) ได้อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการจัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่ธุรกิจได้นำมาใช้ในการเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ เป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Cordupleski, Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ท่านหนึ่ง คือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิด ดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบหรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมล์ พาราซุรามานและคณะ Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 7)

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พราราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Explaratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MIS (Marketing Science Insttute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983–1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำ และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้ บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

คุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สาม ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัท ชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะจงในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการบัตรเครดิต งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนำหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1990, p. 21 อ้างถึงใจ ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา 2547, หน้า 183–186 และ Kotler and Keller. 2009, หน้า 400–401) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่รับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่ม ที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกันคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง –6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28 ; Lovelock, 1996, pp. 464–466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่น ที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ

2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจ ได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้อง ให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปบอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลักษณะทางกายภาพขององค์การ ลักษณะ ภายนอกของพนักงาน รวมถึง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) การเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัวให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และ สามารถจำชื่อลูกค้าได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไป ในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะได้สัมผัสกับ ประสบการณ์จริง แล้วลูกค้าจะนำมโนภาพมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง โดยที่การบริการที่มี คุณภาพ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549) มีดังนี้

1. ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่าน เกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการ

2. ประสบการณ์จริงเหนือความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ทั้ง 2 กรณีถือว่าเป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามในยุคที่มีการแข่งขันสูงเช่นนี้ ลูกค้าย่อมเลือกเป็นลูกค้าอย่างจงรักภักดีกับธุรกิจที่บริการอย่างเกินความคาดหวัง ยิ่งบริการดีเพียงใด โอกาสการได้ลูกค้าถาวรยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index–CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one–on–one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face–to–face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996, pp. 184–185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะ

ถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุมจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการกล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้วก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

Ziethaml, Parasuraman, and Berry ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990, p. 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการ

ในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer' s personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ Tenner and Detoro (1992, pp. 68–69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรม

และอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาคำมั่นสัญญาขององค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วยและโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไปโดยสังเขป

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ

5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ

6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้นจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

ปัจจุบันการบริหารคุณภาพมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีความทันสมัย และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทั้งในด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการในระดับกว้างทั้งภายในและต่างประเทศ คุณภาพจึงเป็นปัจจัยในการปรับปรุงระบบการจัดการสมัยใหม่และเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายในองค์กรในปัจจุบัน นั่นคือการสร้างผลผลิต ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งถือเป็นแนวทางหลักในการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้การได้รับการรับรองให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการมาตรฐานและความเป็นสากลจึงเป็นสิ่งสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543)

ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือการจัดการทุกเรื่องในองค์การให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนด โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และนโยบาย การวางแผน จัดเตรียมทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพตลอดจนตัวชี้วัดคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการอย่างชัดเจน และ มีระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งได้แก่ ระบบ IPOO (Input–Process–Output–Outcome) ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ในปลายปี ค.ศ. 1980 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นกุญแจที่สำคัญของความสำเร็จ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีนี้เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และเป็นตัวกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สูงขึ้นได้เป็นอย่างดี

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางทีญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company–Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2553) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรม

ที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า" (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวระงับโรค, 2548)

แนวคิด TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สาหรับการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี 1940 โดยความพยายามของบุคคลที่มีบทบาทในการบริหารคุณภาพ เช่น จูราน (Juran), เฟเกนบาม (Feigenbaum) และ เดมมิ่ง (Deming) ในปี ค.ศ. 1951 เฟเกนบาม (Feigenbaum) ได้แต่งหนังสือเรื่อง Total Quality Control และในปีเดียวกัน จูราน (Juran) เขียนหนังสือ เรื่อง Juran's Quality Control Handbook TQM ได้รับความนิยมและมีผลในทางปฏิบัติมากในประเทศญี่ปุ่นซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับชาติที่เน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดี และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับ TQM

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM (Total Quality Management) มีหลากหลายแนวความคิดแนวทางของญี่ปุ่นและของแนวทางตะวันตก แต่ไม่ว่าเป็นแนวทางของใครสิ่งที่มุ่งเน้นเป็นปรัชญาการบริหารจัดการคือการบริหารมุ่งความสำคัญของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนภายในองค์กรในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าที่สุด โดยการพัฒนาและใช้ประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของพนักงานทุก ๆ คน ที่จะมุ่งไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ความหมายของ TQM

TQM (Total Quality Management) หรือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า TQM หมายถึง การบริหารคุณภาพโดยรวม ความหมายของ TQM มีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจความได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

เมื่อกล่าวโดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น Witcher (1990 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า

T (Total) : การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าภายใน (internal customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์การหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในประการสุดท้าย

M (Management) : ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์การซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจหลัก (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (Strateship management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพขององค์การอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (continuous quality improvement)

โดยสรุป TQM เป็นระบบการจัดการที่เน้นมนุษย์ (a people–focused management system) กล่าวคือ เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงคนทั้งหมดในองค์การ เพื่อให้หันมาสนใจปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ การสร้างความเป็นเลิศในระดับโลก TQM มีความหมายหลายอย่างในตัวเอง กล่าวคือเป็นทั้งกลยุทธ์ เทคนิค ระบบการจัดการ รวมไปถึงปรัชญาและเครื่องมือในการแก้ปัญหาขององค์การ สาเหตุที่ TQM มีความสำคัญก็เพราะการเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิต การตลาด และการเงิน เนื่องจากองค์การต้องการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อต่อสู้กับการแข่งขัน โดยมีกระแสโลกาภิวัฒน์เป็นตัวเร่งตลาดและการแข่งขันเปิดกว้างออกอย่างไร้พรมแดน องค์การต้องหาทางลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ เพื่อเอาตัวรอดและสร้างความเจริญก้าวหน้า ประกอบกับมีตัวอย่างความสำเร็จของ TQM จากกิจการต่าง ๆ ทั้งในประเทศญี่ปุ่น ประเทศตะวันตกและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549)

การบริหารคุณภาพรวม (TQM) เกี่ยวข้องกับการค้นหาคุณภาพในองค์การ โดยมีปรัชญาการดำเนินงานที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ไม่ควรหยุดผลักดันในการปรับปรุง โดยมีการพัฒนาปรับปรุงต่อเนื่อง

2. การร่วมมือของบุคลากรทุกคนภายในองค์กร

3. เป้าหมายด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือทำเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

หลักการบริหาร (TQM)

1. ค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสำรวจความต้องการหรือการใช้เทคนิคอื่น ๆ

2. ออกแบบสินค้าหรือบริการตามที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ออกแบบกระบวนการที่ง่ายเพื่อให้งานที่ออกมาถูกต้อง กำหนดวิธีการป้องกันข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

4. เก็บผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ

5. มีการขยายความคิดและช่องทางการให้บริการหลากหลายเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

แนวคิดและภาพรวมของ (TQM)

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)

2. การเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขัน (Competitive benchmarking)

3. มอบอำนาจให้แก่ผู้ให้บริการ (Employee empowerment)

4. วิธีการทำงานเป็นทีม (Team approach)

5. การตัดสินใจโดยใช้พื้นฐานของข้อเท็จจริง (Decision based on fact rather than opinion)

6. ความรู้ในตัวเครื่องมือ (Knowledge of tools)

7. คุณภาพของผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier quality)

8. ผู้ชนะเลิศ (Champion)

9. คุณภาพแหล่งที่ผลิต (Quality at the source)

10. ผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อุปสรรคในการนำ TQM

1. การขาดคำจำกัดความที่กว่างในเรื่องคุณภาพ ขาดความพยายามในการประสานร่วมมือกัน คนทำงาน ตรงข้ามกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การพูดกัน ในคนละหัวข้อ การใช้มาตรฐานในการวัดความสำเร็จที่แตกต่างกัน

2. การขาดการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการเปลี่ยนแปลง

3. การขาดความสนใจในตัวผู้รับบริการ

4. การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

5. การขาดการให้อำนาจกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. มุมมองด้านคุณภาพมีลักษณะที่ตายตัวเพียงแค่ระยะสั้น

7. เน้นผลทางด้านการเงินในระยะสั้น

8. การมีนโยบายภายในและข้อกำหนดที่มากเกินไป

9. การขาดการกระตุ้นที่ดี

10. การขาดการอุทิศเวลาในการทำงานให้เกิดคุณภาพ

11. การขาดความเป็นผู้นำ

ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับ TQM

ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหาและกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง

ขั้นที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา

ขั้นที่ 4 กำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด

ขั้นที่ 5 เลือกแนวทางแก้ไขปัญหา

ขั้นที่ 6 การนำแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้เลือกไว้ไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 7 ตรวจสอบแนวทางแก้ไขปัญหาว่าสามารถแก้ไขได้สำเร็จหรือไม่

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ TQM

การนำหลัก TQM มาใช้ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะ TQM เป็นเรื่องที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นถึงแม้ผู้บริหารจะดำเนินการตามขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติแบบเปิดตำราทำ (Open Book Approach) แล้วก็ตาม โครงการ TQM ก็อาจจะมีความล้มเหลวได้ เพราะผู้ปฏิบัติขาดความเข้าใจ และไม่ตระหนักถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่เรียกว่า กุญแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) โดยการนำ TQM มาประยุกต์จนประสบ

สถาบันวิทยบริการราชภัฏสกลนคร

ความสำเร็จซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้ (พันธศักดิ์ พลสามรัมย์, 2543, หน้า 11)

1. ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) เป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำ TQM เนื่องจาก TQM เป็นปรัชญาในการบริหารจึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่คิดขึ้นเองหรือทำงานแบบครั้งต่อครั้ง และจะต้องมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น (Faith and Commitment) ในหลักการและความสำเร็จของ TQM ทำให้สมาชิกทุกคนร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาและผ่านอุปสรรคต่าง ๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์การ TQM ต้องอาศัยความทุ่มเทและเสียสละอย่างมากและต้องเกิดขึ้นจากความเข้าใจอย่างแท้จริง

3. ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารและสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีความเป็นผู้นำในตนเอง โดยมีการตัดสินใจอย่างถูกต้องโดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบทั้งในการทำงาน การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง การรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง

4. ความกล้า (Courage) เป็นพื้นฐานสำคัญของการเป็นผู้นำ การสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะต้องคิดนอกกรอบ โดยสมาชิก TQM จะต้องกล้าที่จะตัดสินใจเปลี่ยนแปลง รับผิดชอบและแก้ไขการดำเนินงานของตนเองได้เป็นอย่างดี

5. การบริหารระบบ (System Management) TQM เป็นงานที่ต้องมีการวางแผนและระบบบริหารงานร่วมกันทั้งองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนแม่บทรวม ซึ่งมีความครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและต้องยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับข้อกำหนดและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

ดังนั้นความสำเร็จในการทำ TQM นั้นจึงอยู่ที่คน ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมั่นพร้อมที่จะเรียนรู้ในการทำงาน และผู้บริหารต้องไม่ใจร้อน เพราะการสร้างองค์กร TQM จะเริ่มเกิดผลที่เป็นรูปธรรมเมื่อเราดำเนินงานจนถึงระดับที่ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรเห็นความสำคัญของคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกในองค์กร TQM จะไม่พอใจต่อคุณภาพ หรือความสำเร็จในปัจจุบันเท่านั้น แต่ต้องหมั่นตรวจสอบ วิเคราะห์และแก้ไขให้ปฏิบัติงานอย่างก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สรุป วัตถุประสงค์หลักของระบบ TQM (Total Quality Management) คือ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement) รวมถึงแนวทางในการบริหารองค์กร

ที่มุ่งเน้นคุณภาพโดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาว ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนสมาชิกขององค์กรและสังคมระบบการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์การที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นการพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

คุณสมบัติของการให้บริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและการบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนในหน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการให้บริการ คือ การให้บริการ คือ การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจ

จำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน จากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลาย ๆ อย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียว แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการนี้อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากรับการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจังมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non–ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการ

ไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี การบริการอย่างมีคุณภาพนั้น คือ ความสามารถในการให้บริการ

เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือ เกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 3) การให้ความมั่นใจ (Assurance) 4) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) และ 5) ภาพลักษณ์ (Tangibles)

แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ความหมายของการทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ให้ความหมายไว้ว่า “การทะเบียนราษฎร” หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ เช่น ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การย้ายที่อยู่ ฯลฯ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

เพียงเพ็ญ สมศรี (2546, หน้า 33) งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่สำคัญด้านหนึ่งของกรมการปกครอง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง และคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งนี้เพราะงานทะเบียนราษฎรได้จัดทำเป็นเอกสารที่บันทึกข้อมูลรายการของบุคคลโดยมีกฎหมายรองรับศักดิ์และสิทธิไว้ จึงเรียกเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้อีกนัยหนึ่งว่า “เอกสารตามกฎหมาย” (Legal Document) นอกจากนี้งานทะเบียนราษฎร ยังเกี่ยวข้องกับเรื่องข้อมูลสถิติ เพราะได้มีการบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลทั้งหมดทั่วประเทศ จึงสามารถประมวลผลข้อมูลรายการของบุคคลทั้งหมดออกมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น เตรียมการเลือกตั้งในระดับต่าง ๆ การวางแผนพัฒนาประเทศในด้านสังคมการเมือง การปกครอง การบริหาร การศึกษา หรือการสาธารณสุข เป็นต้น

กรมการปกครอง (2548, หน้า 57) การทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการรับแจ้ง การจดหรือบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลในเอกสารราชการซึ่งเรียกว่า “เอกสารการทะเบียนราษฎร” โดยมีนักกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่บุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการบริหาร การจัดการงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ตั้งแต่เรื่องของสถิติข้อมูลเชิงมหภาค ลึกลงไปถึงข้อมูลรายการส่วนบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียดอันบ่งบอกถึงสถานภาพและสถานการณ์ดำรงอยู่ในประเทศของบุคคลนั้น ๆ

จากความหมายและความสำคัญของการทะเบียนราษฎร อาจสรุปความหมายของงานทะเบียนราษฎร ได้ว่า งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การบันทึกทะเบียนประวัติของบุคคล ๆ หนึ่งตั้งแต่เกิดจนตาย ไว้ในฐานข้อมูลของกรมการปกครอง เพื่อให้บุคคลใช้ในการแสดงสิทธิในการเป็นพลเมืองของประเทศ

ประเภทของการให้บริการทะเบียนราษฎร

ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้แบ่งประเภทของการให้บริการทะเบียนราษฎร สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การรับแจ้งการเกิด ได้แก่ การรับแจ้งการเกิดทุกกรณีเพื่อออกสูติบัตรให้กับผู้เกิด

2. การรับแจ้งการตาย ได้แก่ การบริการรับแจ้งการตายทั้งในท้องที่และต่างท้องที่เพื่อออกหลักฐานมรณะบัตรให้ในเบื้องต้น เพื่อประกอบการ จัดการศพ หรือย้ายศพต่อไป

3. การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ ได้แก่ การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

4. การขอเลขหมายประจำบ้าน ได้แก่ การขอเลขหมายประจำบ้านเมื่อมีการปลูกสร้างบ้านแล้วเสร็จ

5. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ได้แก่ การขอเพิ่มชื่อในกรณีที่ไม่มีชื่อปรากฏในเอกสารทะเบียนบ้านทุกกรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่

7. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

8. การบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บริบทอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

อำเภอศรีสงคราม เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดนครพนม เป็นศูนย์กลางของจังหวัดนครพนมตอนบน โดยเป็นที่ตั้งของ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษานครพนม เขต 2 สำนักงานประปาศรีสงคราม สถานีไฟฟ้าศรีสงคราม และยังเป็นตลาดส่งออกปลาแม่น้ำสงครามที่สำคัญอีกแห่ง

อาณาเขต

อำเภอศรีสงครามตั้งอยู่ทิศเหนือของจังหวัดนครพนม อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนครพนม 67 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 711 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอนาทม อำเภอบ้านแพง และอำเภอท่าอุเทน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอท่าอุเทน

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโพนสวรรค์และอำเภอนาหว้า

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอนาหว้า และอำเภออากาศอำนวย (จังหวัดสกลนคร)

พื้นที่

671.185 ตารางกิโลเมตร

ประชากร

69,741 คน

การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอศรีสงคราม แบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 9 ตำบล 109 หมู่บ้าน ได้แก่

1. ตำบลศรีสงคราม	10	หมู่บ้าน
2. ตำบลบ้านข่า	13	หมู่บ้าน
3. ตำบลนาเดื่อ	12	หมู่บ้าน
4. ตำบลนาคำ	16	หมู่บ้าน
5. ตำบลบ้านเอื้อง	15	หมู่บ้าน
6. ตำบลโพนสว่าง	10	หมู่บ้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

7. ตำบลสามผง	16 หมู่บ้าน
8. ตำบลหาดแพง	9 หมู่บ้าน
9. ตำบลท่าบ่อ	7 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอศรีสงครามประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 10 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลศรีสงคราม ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลศรีสงคราม
2. เทศบาลตำบลบ้านข่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านข่าทั้งตำบล
3. เทศบาลตำบลสามผง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสามผงทั้งตำบล
4. เทศบาลตำบลนาคำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาคำทั้งตำบล
5. เทศบาลตำบลหาดแพง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหาดแพงทั้งตำบล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีสงคราม (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม)
7. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเดื่อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาเดื่อทั้งตำบล
8. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านเอื้องทั้งตำบล
9. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าบ่อสงครามทั้งตำบล
10. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพนสว่างทั้งตำบล

วัฒนธรรม

ประชากรชาวอำเภอศรีสงคราม ประกอบด้วย กลุ่มชนหลายเผ่า ซึ่งอพยพแยกย้ายมารวมตัวกัน เช่น ไทยลาว ไทญ้อ แสก โส้ และผู้ไท ลักษณะการตั้งถิ่นฐานจึงมักตั้งตำบลหมู่บ้านอยู่ใกล้เคียงกัน ไม่กระจัดกระจาย และอาศัยอยู่บริเวณแหล่งน้ำธรรมชาติสำคัญ ๆ ซึ่งรวมเป็นพื้นที่ลุ่มน้ำสงคราม วัฒนธรรมต่าง ๆ ได้ผสมผสานกันไปตามกาลเวลา

สภาพภูมิศาสตร์

อำเภอศรีสงครามมีเนื้อที่ประมาณ 671.317 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 419,573.12 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบและที่ลุ่ม สลับเนินสูงเป็นบางส่วน โดยทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มีลักษณะเป็นทุ่งหญ้า ป่าละเมาะและป่าโปร่ง สภาพพื้นดินเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเกษตร แต่ในฤดูฝนมักเกิดภาวะน้ำท่วม ในพื้นที่ลุ่มเสมอ เนื่องจากสภาพพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบน้ำท่วมถึง ซึ่งคล้ายทะเลสาบเขมร มีลำน้ำสำคัญ ได้แก่ ลำน้ำสงคราม ลำน้ำอูน

สภาพเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ และข้อมูลค่าการผลิตรวมของอำเภอศรีสงคราม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง การเกษตรกรรมเป็นสาขาหลักของการผลิต การพาณิชย์ทั่วไปเป็นการพาณิชย์ในท้องถิ่นเป็นส่วนใหญ่ ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยประชากรในเขตเทศบาล 36,562 บาท/คน/ปี และนอกเขตเทศบาล 21,912 บาท/คน/ปี การเงินการธนาคาร มีธนาคารของรัฐ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย อุตสาหกรรมและการพาณิชย์ โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง ได้แก่ บริษัทซันเท็คกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 30 แห่ง ร้านค้าทั่วไป จำนวน 448 แห่ง ปั้มน้ำมัน จำนวน 6 แห่ง มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การทอผ้า การแปรรูปอาหารจากปลา ป.ซุปเปอร์สโตร์ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการตามลำดับ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรม

จังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูล ทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความ สะดวกและผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับดี ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจระดับพอใช้ในประเด็นการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ ในประเด็น มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ในประเด็น สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

พรวิภา ตั้งจิ่นฐาน (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย และเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ศึกษาภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา

การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 35 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31–40 ปี มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–10,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

สุเมศวร์ เสือทอง (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามเวลาที่ประชากรมาใช้บริการ ในช่วงเวลา 09.00–11.00 น. และ 13.00–15.00 น. จำนวน 266 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t–test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาล ตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 300,471 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ F–test และ t–test

การศึกษาพบว่า (1.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก (2.) สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบัน ระยะเวลาที่อาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันอาจมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการรับเข้าบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3.) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการ

อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ธพล กลยาณีย์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test ชนิด Independent Samples และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (4) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นุชิดา ทับศรี (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.882 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว t-test f-test (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอ แนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาสจังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรังและจังหวัดยะลา โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.59) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักรRecycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสายชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก๊า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่งอนขี้เหล็กสังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่และงานบริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่น และบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจรตามลำดับ

ชนิตา บนใหม่ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดงกรุงเทพมหานครกับการบริการที่มีคุณภาพการด้านต่าง ๆ ในการสนองตอบของผู้รับบริการหรือของผู้ให้บริการเอง

งานวิจัยต่างประเทศ

Brady and Robertson (2001, Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ตัวแปรที่ใช้ได้แก่ ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจแม้จะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ

ของลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจและมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของลูกค้า

Kim (2005, abstract, อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์, 2553, หน้า 48) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุและระดับการศึกษา 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า การตอบสนองด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกคือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

Nguyen, Doan Thuy Thi (2006, Abstract) ได้ทำการศึกษาการฟื้นฟูภาพลักษณ์การให้บริการ : การสร้างมุมมองและแนวคิด ผลการศึกษาพบว่า การฟื้นฟูภาพลักษณ์การให้บริการแบ่งเป็นโครงสร้างหลัก ๆ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของลูกค้าในการแก้ไขข้อบกพร่อง สะท้อนจากการยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่องค์กรเลือกใช้ 2) การไต่ตรองก่อนที่จะใช้บริการอีกครั้ง การที่ลูกค้าใช้เวลาในการพินิจพิเคราะห์มากขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการในองค์กรนี้อีกหรือไม่ 3) ความรู้สึกด้านการให้บริการของลูกค้า เป็นความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ให้บริการซึ่งจะสังเกตได้จากปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้า 4) ความไม่มั่นใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการแก้ปัญหาของหน่วยงาน แนวทางแก้ปัญหาที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ นำไปเปรียบเทียบกับวิธีการจริงที่พวกเขาได้รับว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้ง 4 ข้อ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ 2 อย่างคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหา และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านการให้บริการคือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ทางองค์กรเสนอให้จะต้องมีแนวโน้มที่จะให้อภัย และแสดงความเข้าอกเข้าใจถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าลูกค้าขาจร แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ความไม่พอใจของลูกค้าประจำก็มีมากเช่นเดียวกัน แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และพยายามรักษาระดับความสัมพันธ์นั้น อีกทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้รวดเร็วและทันใจ และเข้าใจ

Shih (2006, p. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ดี กลไกความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์บทบัญญัติวินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post–hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้น ผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทิ้งห่างผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์การและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์การ ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300–500 ตัวอย่าง ที่แสดงไว้ในตาราง 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 1 Sample Size Used in Research Studies

Type of Study	Minimum Size	Typical Range
Problem Identification Research (e.g., Market Potential)	500	1,000–2,500
Problem Solving Research (e.g., Pricing)	200	300–500
Product Tests	200	300–500
Test Marketing Studies	200	300–500
TV/Radio/ Print Advertising (Per Commercial or ad Tested)	150	200–300
Test–Market a Audits	10 Stores	10–20 Stores
Focus Groups	6 Groups	10–15 Groups

ที่มา : MALHOTRA NARESH K, Basic Marketing Research (2002, p. 351)

จากตาราง 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละเดือน

เดือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563	166
เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563	145
เดือนเมษายน พ.ศ. 2563	89
รวม	400

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบ และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่รับรู้ (Perceived Service Quality) จากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (1990, p. 21 อ้างถึงใจ ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183–186 และ Kotler and Keller. 2009, หน้า 400–401) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 253–254)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

และค่า –1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โชสง กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นายณัฐวุฒิ ไวยกิจอเนก ปลัดอำเภอศรีสงคราม

5.5 นายนิรัญ นามดี ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอใกล้เคียง คือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คิดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 22)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

โดยได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.368–0.756

8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha–Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตรดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum s_i^2}{s^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบต่อละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2)-(\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .784

2) แบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น .738

3) แบบสอบถามด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ได้ค่าความเชื่อมั่น .842

4) แบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้ค่าความเชื่อมั่น .768

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5) แบบสอบถามด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) ได้ค่าความเชื่อมั่น .779

6) แบบสอบถามด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) ได้ค่าความเชื่อมั่น .836

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนกและหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพในระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่า t ชนิด One Sample t–test และ F–test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA)

3.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

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

2.การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item–objective congruence)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

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

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไรตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

5. การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

จากผลการวิจัย ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในทุก ๆ ด้าน ถ้าพบว่า ระดับการมีคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านใดที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยรวม ผู้วิจัยจะนำมาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายนิมิต ไชยรัตน์ ปลัดอำเภอ รักษาราชการแทนนายอำเภอศรีสงคราม
2. นายอนวัช นาจรูญ ปลัดอำเภอศรีสงคราม
3. นายณัฐวุฒิ ไวยกิจอเนก ปลัดอำเภอศรีสงคราม
4. นายอนันธิศักดิ์ ผลบุญ ปลัดอำเภอศรีสงคราม
5. นายนิรัญ นามดี ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุม จึงมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ อีก จำนวน 5 ท่าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

6–10 เป็นประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้จัดลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
–ชาย	138	34.50
–หญิง	262	65.50
2. อายุ		
– ไม่เกิน 30 ปี	138	34.50
– 31–45 ปี	160	40.00
– 46–60 ปี	86	21.50
– มากกว่า 60 ปี	16	4.00
3. ระดับการศึกษา		
– ต่ำกว่าปริญญาตรี	295	73.75
– ปริญญาตรี	88	22.00
– สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.25
4. อาชีพ		
– เกษตรกร	157	39.25
– ค้าขาย	28	7.00
– เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	28	7.00
– รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	71	17.75
– รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	16	4.00
– อาชีพอื่น ๆ	100	25.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 3 (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
– ไม่เกิน 10,000 บาท	269	67.25
– 10,001–20,000 บาท	71	17.75
– 20,001–30,000 บาท	35	8.75
– ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	25	6.25
6. ประเภทการรับบริการ		
– การแจ้งเกิด	9	2.25
– การแจ้งตาย	5	1.25
– การแจ้งย้ายที่อยู่	54	13.50
– ถ่ายบัตรประชาชน	304	76.00
– การจดทะเบียนสมรส	6	1.50
– การแจ้งย้ายออก	0	0.00
– การแจ้งย้ายเข้า	0	0.00
– การขอเลขหมายประจำบ้าน	4	1.00
– การแก้ไขรายการทะเบียน	8	2.00
– อื่น ๆ	10	2.50
รวม	400	100.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 3 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอายุ 31–45 ปี มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.005 รองลงมาคือ มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอายุ 40–60 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีอายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 มีรายได้ 10,001–20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มารับบริการถ่ายบัตรประชาชน มากที่สุด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ มาติดต่อแจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มาติดต่องานอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มาแจงเกิด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 มาแก้ไขรายการทะเบียน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มาจดทะเบียนสมรส จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มาแจ้งตาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และมาแก้ไขรายการทะเบียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

โดยสรุป ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีอายุ 31–45 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 40.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.25 และมารับบริการถ่ายบัตรประชาชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 4–9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.52	0.52	มากที่สุด
2	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	4.49	0.51	มาก
3	การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.51	0.47	มากที่สุด
4	ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy)	4.47	0.54	มาก
5	ภาพลักษณ์ (Tangibles)	4.42	0.59	มาก
ภาพรวม		4.48	0.39	มาก

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ($\overline{X}$ =4.51) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ($\overline{X}$ =4.49) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) ($\overline{X}$ =4.47) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) ($\overline{X}$ =4.42) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเรียบร้อยมีความน่าเชื่อถือ	4.50	0.62	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ	4.48	0.64	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.60	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.55	0.72	มากที่สุด
5	ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	4.54	0.59	มากที่สุด
ภาพรวม		4.52	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =4.55) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.54) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.48) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	4.53	0.63	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ	4.45	0.64	มาก
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จะตอบสนองทันที	4.43	0.68	มาก
4	ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	4.54	0.58	มากที่สุด
5	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	4.50	0.62	มาก
ภาพรวม		4.49	0.51	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.49) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.55) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.53) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามจะตอบสนองทันที ($\overline{X}$ =4.43) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	4.46	0.56	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี	4.50	0.56	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	4.50	0.69	มาก
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน	4.62	0.58	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	4.48	0.58	มาก
ภาพรวม		4.51	0.47	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน

($\overline{X}$ =4.62) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี ($\overline{X}$ =4.50) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.46) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ	4.38	0.67	มาก
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	4.45	0.66	มาก
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.56	0.57	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการ คือคนสำคัญ	4.52	0.60	มากที่สุด
ภาพรวม		4.47	0.54	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.47) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับ

บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\overline{X}$ =4.56) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.38) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ	4.36	0.74	มาก
2	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.44	0.63	มาก
3	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีอุปกรณ์การให้บริการที่เพียงพอ	4.40	0.67	มาก
4	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	0.70	มาก
ภาพรวม		4.42	0.59	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.48) รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.44) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.36)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 10–20

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)		t	Sig.
		ชาย (138 คน)	หญิง (262 คน)		
1	ความน่าเชื่อถือ	4.52	4.52	.001	.991
2	การตอบสนองความต้องการ	4.46	4.50	–.786	.432
3	การให้ความมั่นใจ	4.50	4.52	–.431	.667
4	ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	4.46	4.48	–.515	.607
5	ภาพลักษณ์	4.40	4.42	–.344	.731
รวม		4.47	4.49	–.535	.593

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t–test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า

ระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.362	3	.121	.447	.720
	ภายในกลุ่ม	106.803	396	.270		
	รวม	107.164	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.179	3	1.060	4.157	.006*
	ภายในกลุ่ม	100.941	396	.255		
	รวม	104.120	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.042	3	.014	.063	.980
	ภายในกลุ่ม	87.736	396	.222		
	รวม	87.777	399			
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.289	3	.096	.332	.802
	ภายในกลุ่ม	115.036	396	.290		
	รวม	115.325	399			
ภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.211	3	.404	1.146	.330
	ภายในกลุ่ม	139.483	396	.352		
	รวม	140.694	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.505	3	.168	1.086	.355
	ภายในกลุ่ม	61.344	396	.155		
	รวม	61.849	399			

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

อายุ	($\overline{X}$)	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		4.37	4.52	4.61	4.52
ไม่เกิน 30 ปี	4.37		.15	.23*	.15
31-45 ปี	4.52			.08	.00
46-60 ปี	4.61				.08
มากกว่า 60 ปี	4.52				

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.235	2	.617	2.313	.100
	ภายในกลุ่ม	105.930	397	.267		
	รวม	107.164	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.317	2	.659	2.544	.080
	ภายในกลุ่ม	102.803	397	.259		
	รวม	104.120	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.288	2	.144	.655	.520
	ภายในกลุ่ม	87.489	397	.220		
	รวม	87.777	399			
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.596	2	.298	1.031	.358
	ภายในกลุ่ม	114.729	397	.289		
	รวม	115.325	399			
ภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	.333	2	.166	.470	.625
	ภายในกลุ่ม	140.362	397	.354		
	รวม	140.694	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.309	2	.155	.998	.369
	ภายในกลุ่ม	61.539	397	.155		
	รวม	61.849	399			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.552	5	.110	.408	.843
	ภายในกลุ่ม	106.613	394	.271		
	รวม	107.164	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.813	5	.363	1.396	.225
	ภายในกลุ่ม	102.307	394	.260		
	รวม	104.120	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.507	5	.101	.458	.808
	ภายในกลุ่ม	87.270	394	.221		
	รวม	87.777	399			
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.585	5	.317	1.098	.361
	ภายในกลุ่ม	113.740	394	.289		
	รวม	115.325	399			
ภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	.683	5	.137	.384	.860
	ภายในกลุ่ม	140.012	394	.355		
	รวม	140.694	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.180	5	.036	.230	.949
	ภายในกลุ่ม	61.669	394	.157		
	รวม	61.849	399			

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.015	3	.338	1.262	.287
	ภายในกลุ่ม	106.149	396	.268		
	รวม	107.164	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.397	3	.799	3.111	.026*
	ภายในกลุ่ม	101.723	396	.257		
	รวม	104.120	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.930	3	.310	1.414	.238
	ภายในกลุ่ม	86.847	396	.219		
	รวม	87.778	399			
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.230	3	.410	1.423	.236
	ภายในกลุ่ม	114.095	396	.288		
	รวม	115.325	399			
ภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	.557	3	.186	.525	.665
	ภายในกลุ่ม	140.137	396	.354		
	รวม	140.694	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.916	3	.305	1.985	.116
	ภายในกลุ่ม	60.932	396	.154		
	รวม	61.849	399			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	($\overline{X}$)	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
		4.47	4.53	4.38	4.75
ไม่เกิน 10,000 บ.	4.47		.07	.08	.28
10,001–20,000 บ.	4.53			.15	.22
20,001–30,000 บ.	4.38				.37*
ตั้งแต่ 30,001 บ.	4.75				

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ

(n = 400)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5.406	7	.772	2.975	.005**
	ภายในกลุ่ม	101.759	392	.260		
	รวม	107.164	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.953	7	.850	3.396	.002**
	ภายในกลุ่ม	98.167	392	.250		
	รวม	104.120	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.474	7	.353	1.624	.127
	ภายในกลุ่ม	85.303	392	.218		
	รวม	87.777	399			
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.165	7	.452	1.580	.140
	ภายในกลุ่ม	112.160	392	.286		
	รวม	115.325	399			
ภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	3.526	7	.504	1.439	.188
	ภายในกลุ่ม	137.169	392	.350		
	รวม	140.694	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.225	7	.461	3.080	.004**
	ภายในกลุ่ม	58.624	392	.150		
	รวม	61.849	399			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับคุณภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 18–20

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

ประเภท	($\overline{X}$)	แจ้งเกิด	แจ้งตาย	ย้ายฯ	ถ่ายบัตรฯ	จดทะเบียน	ขอเลขหมายฯ	แก้ไขฯ	อื่นๆ
		4.30	4.40	4.44	4.52	4.14	4.67	4.08	4.33
แจ้งเกิด	4.30		.10	.14	.22	.16	.37	.22	.03
แจ้งตาย	4.40			.04	.12	.26	.27	.32	.07
ย้ายฯ	4.44				.07	.30	.23	.37	.11
ถ่ายบัตรฯ	4.52					.38	.15	.44*	.19
จดทะเบียนฯ	4.14						.53*	.07	.19
ขอเลขหมายฯ	4.67							.60*	.34
แก้ไขฯ	4.08								.25
อื่น ๆ	4.33								

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการจดทะเบียนสมรส

3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

ประเภท	($\overline{X}$)	แจ้งเกิด	แจ้งตาย	ย้ายฯ	ถ่ายบัตรฯ	จดทะเบียน	ขอเลขหมายฯ	แก้ไขฯ	อื่นๆ
		4.42	4.52	4.42	4.56	4.40	4.90	3.90	4.28
แจ้งเกิด	4.42		.10	.00	.14	.02	.48	.52*	.14
แจ้งตาย	4.52			.10	.04	.12	.38	.62*	.24
ย้ายฯ	4.42				.14	.02	.48	.52*	.14
ถ่ายบัตรฯ	4.56					.16	.34	.66*	.28
จดทะเบียนฯ	4.40						.50	.50	.12
ขอเลขหมายฯ	4.90							1.00	.62*
แก้ไขฯ	3.90								.38
อื่น ๆ	4.28								

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งเกิด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งตาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

4) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการถ่ายบัตรประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

5) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

ประเภท	($\overline{X}$)	แจ้งเกิด	แจ้งตาย	ย้ายฯ	ถ่ายบัตรฯ	จดทะเบียน	ขอเลขหมายฯ	แก้ไขฯ	อื่นๆ
		4.24	4.48	4.39	4.54	4.07	4.90	3.95	4.36
แจ้งเกิด	4.24		.23	.15	.29	.18	.65*	.29	.11
แจ้งตาย	4.48			.09	.06	.41	.42	.53	.12
ย้ายฯ	4.39				.14	.32	.51	.44	.03
ถ่ายบัตรฯ	4.54					.47	.36	.59*	.18
จดทะเบียนฯ	4.07						.83*	.12	.29
ขอเลขหมายฯ	4.90							.95*	.54
แก้ไขฯ	3.95								.41
อื่น ๆ	4.36								

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแจ้งเกิด

2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการจดทะเบียนสมรส

3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

4) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการถ่ายบัตรประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

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 21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธทุกสมมติฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสูงที่สุด และประชาชนที่มารับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

(n = 400)

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 400)	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	190	47.50
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	210	52.50
รวม	400	100

จากตาราง 22 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ส่วนที่เหลือจำนวน 210 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 52.50

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

2. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มารอรับบริการ จัดเตรียมปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ

และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนให้สะอาดอยู่เสมอ

4. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจาตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

5. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร

6. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

7. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรทำการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม

8. สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาปรับปรุงเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่งพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) และ 2) ด้านภาพลักษณ์ (Tangibles) รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	$\overline{X}$	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.52	สูงกว่า	–
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	4.49	สูงกว่า	–
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.51	สูงกว่า	–
4. ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy)	4.47	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
5. ภาพลักษณ์ (Tangibles)	4.42	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
ภาพรวม	3.94		

ซึ่งผลการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

"เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เป็นสำนักงานทะเบียนอำเภอขนากลาง มีผู้มาใช้บริการจำนวนไม่มากเท่าไหร่ การให้บริการจึงเน้นเรื่องความจำเป็นของแต่ละบุคคล เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีลูกน้อยมาด้วย จะต้องได้รับการบริการก่อนเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ ก็จะต้องชี้แจงทำความเข้าใจให้กับผู้ที่มาก่อน ว่าเป็นการให้บริการกับกลุ่มที่ควรให้บริการเป็นพิเศษ ซึ่งที่ผ่านมาก็ไม่มีปัญหาแต่อย่างใด

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามยัดขาดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชน ในกรณีที่ประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริการมีความลาช้า ขอแนะนำให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชน"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอมีความหลากหลาย แต่ละคนมีนิสัยใจคอไม่เหมือนกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยแนะนำประชาชนผู้มารับบริการความเป็นมิตร และสุภาพ"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอควรเอาใจใส่ในการบริการ คอยแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ และพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค ผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุก ๆ เรื่อง"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยกับผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง จะเป็นการลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้เข้าใจและการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งผู้รับบริการก่อนตอนที่รับคิว ว่ามีผู้รับบริการก่อนกี่คิว ใช้เวลาประมาณเท่าใด จึงจะถึงคิวของผู้รับบริการ และจัดเจ้าหน้าที่เพื่อมาให้การบริการตอบคำถามข้อสงสัยแก่ประชาชนโดยเฉพาะแยกออกจากเจ้าหน้าที่ประจำเคาท์เตอร์”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การเตรียมเอกสารเบื้องต้นของผู้มารับบริการ ในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางสื่อต่าง เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ เสียงตามสาย ป้ายประกาศ และสิ่งพิมพ์”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ควรสอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการให้ละเอียดถี่ถ้วน และยืนยันเพื่อความแน่ใจ เพื่อจะได้รับรู้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ข้อห้าม ในงานทะเบียน โดยหมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถทำได้ด้วยความราบรื่น และเข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการอย่างถ้วนหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เช่น การควบคุมอารมณ์ รูปแบบการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เช่น เอกสารหลักฐานควรมีการอธิบายอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้จัดเตรียมไว้อย่างถูกต้อง”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ผู้มาใช้บริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุก ๆ เรื่อง ควรเน้นให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ควรให้บริการอย่างถ้วนหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการบริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการบริการ เช่น การควบคุมอารมณ์และควรมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และควรเพิ่มจำนวนพนักงานผู้ให้บริการให้มากขึ้น

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดให้มีการบริการด้านเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรเน้นการดูแลรักษาสถานที่ให้มีความสะอาด มีห้องนั่งพักอ่านหนังสือ ให้แก่ผู้มารอรับบริการ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความสุขภาพอ่อนโยน เป็นกันเอง ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดอยู่เสมอ และควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการทำงานให้มีความทันสมัย”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ควรมีการระบุขั้นตอนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการจัดโซนที่เป็นสัดส่วน และง่ายต่อการให้บริการอยู่แล้ว รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน การให้บริการ”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย ของงานในแต่ละประเภทในทุกขั้นตอน”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

“สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน ให้กว้างขวางมากขึ้น ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากกว่านี้”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน การทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีป้ายบอกระยะเวลาดำเนินการโดยชัดเจน”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม รวมทั้งมีสิ่งอำนวย ความสะดวกต่าง ๆ มีเพียงพอและเหมาะสมแล้ว แต่อยากให้ปรับปรุงบริเวณโดยรอบ ของที่ว่าการอำเภอ เช่น ควรจัดให้มีต้นไม้ดอกไม้ มาประดับประดาให้มากขึ้น”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านภาพลักษณ์ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดเตรียม อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการให้มี ความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อม ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และควรให้เจ้าหน้าที่ แนะนำขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีป้ายบอกระยะเวลาดำเนินการโดยชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติม พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

"ปัจจุบันการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว ไม่มีปัญหาเรื่องร้องเรียนใด ๆ สิ่งที่ต้องพัฒนาคือ เจ้าหน้าที่จะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"พนักงานสำนักทะเบียนอำเภอต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และผู้ที่มาใช้บริการต้องยอมรับในสถานการที่เปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนานั้น ๆ

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"ควรมีการพัฒนาในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนควบคู่กันไป เช่น ฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รักษาความสะอาดของสถานที่ บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมืออยู่เป็นประจำ"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

"พนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรเอาใจใส่ดูประชาชนผู้มาใช้บริการ ทุกขั้นตอน ให้บริการด้วยความเสมอภาค"

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ควรพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อจะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดให้มีช่องบริการเฉพาะผู้สูงอายุ และพระภิกษุ และควรเน้นการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพิ่มเติมบริเวณด้านหน้าสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม (สนามหญ้า) มีร้านค้าเพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการมารับบริการทั้งวัน”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ควรเน้นเรื่องการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อคุณภาพของการบริการ”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานทะเบียน ควรตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น”

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

“ในภาพรวมการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ดังนั้น ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้ดี และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยข้อเสนอก็มีตามแนวทางการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน ที่กล่าวมาข้างต้น

(ประชาชนผู้รับบริการคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติม ได้แก่ เจ้าหน้าที่จะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ ต้องมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน ควรจัดให้มีช่องบริการเฉพาะผู้สูงอายุ และพระภิกษุ และควรเน้นการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพิ่มเติมบริเวณด้านหน้าสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม (สนามหญ้า) มีร้านค้าเพื่อจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการมารับบริการทั้งวัน และปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานทะเบียน ควรตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น”

สรุป แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2563 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีอายุ 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.25 และมารับบริการถ่ายบัตรประชาชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\overline{X}$ =4.51) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด การตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ =4.49) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ($\overline{X}$ =4.47) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ($\overline{X}$ =4.42) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

($\overline{X}$ =4.55) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.54) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.48) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.49) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.55) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.53) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามจะตอบสนองทันที ($\overline{X}$ =4.43) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.3 ด้านการให้ความมั่นใจ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ($\overline{X}$ =4.62) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี ($\overline{X}$ =4.50) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.46) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.4 ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.47) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\overline{X}$ =4.56) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.38) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

2.5 ด้านภาพลักษณ์ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.48) รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.44) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.36)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์–30 เมษายน พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46–60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทการรับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า

3.6.1 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการจดทะเบียนสมรส 3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

3.6.2 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งเกิด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งตาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการแจ้งย้ายที่อยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการถ่ายบัตรประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 5) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

3.6.3 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแจ้งเกิด 2) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการจดทะเบียนสมรส 3) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการการถ่ายบัตรประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.1 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

4.2 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4.3 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มารอรับบริการ จัดเตรียมปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนให้สะอาดอยู่เสมอ

4.4 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจาตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

4.5 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร

4.6 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

4.7 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรทำการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม

4.8 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวย

ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.52) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\overline{X}$ =4.51) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ($\overline{X}$ =4.42) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก

โดยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =4.55) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ($\overline{X}$ =4.54) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.48) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ส่วนด้านภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ =4.48) รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.44) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =4.36)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนมีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การ

ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น หากงานใดที่มีผู้ใช้บริการต่อวันในจำนวนมาก ๆ ก็มีการจัดเจ้าหน้าที่มาแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ มาแจ้งรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ 1) การยิ้มแย้มแจ่มใส 2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ 3) มีการสื่อสารที่ดี และ 4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่
1) ความไว้วางใจได้ หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 2) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี 3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี 4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 5) ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ 7) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้

ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ 9) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ 10) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมอบเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย

และสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในกรอบของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่งคือ ความสามารถ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร เท่าเดิม

และนอกจากนั้นสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา ตั้งจิ่นฐาน (2555, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิดา ทับศรี (2559, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา บนใหม่ (2561, บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดงกรุงเทพมหานครกับการบริการที่มีคุณภาพการด้านต่าง ๆ ในการสนองตอบของผู้รับบริการหรือของผู้ให้บริการเอง

2. ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของประชาชนผู้ใช้บริการ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิดา ทับศรี (2559, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใด ๆ ก็ตามอีกทั้ง ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มารับบริการการขอเลขหมายประจำบ้านและถ่ายบัตรประชาชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ สูงที่สุด และประชาชนที่มารับบริการการแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่ อาจจะมีขั้นตอนที่มากกว่า ยุ่งยากกว่า และใช้เวลานานกว่า ประเภทของการรับบริการอื่น ๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอ เช่น การขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน จึงทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการ การแก้ไขรายการทะเบียนมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ต่ำที่สุด

3. จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มารอรับบริการ จัดเตรียมปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนให้สะอาดอยู่เสมอ ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านฝ่ายบัตรประจาตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการ

โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการใช้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ควรทำการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชิดา ทับศรี (2559, บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านภาพลักษณ์ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ควรจัดหาอุปกรณ์การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

1.2 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ

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

1.4 สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านท่านกำนันผู้ใหญ่บ้าน

1.5 นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัย ศิลปากร

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เช่น การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำของนายอำเภอและปลัดอำเภอ

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.* การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2548). *คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

_____. (2552). *คู่มือการบริการประชาชน.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

_____. (2552). *คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับการปฏิบัติงานระดับอำเภอ.* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1–7.* พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2551). *โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทางสู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย.* นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

_____. (2552). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.* กรุงเทพฯ: ประชุมทองพริ้นติ้ง กรุ๊ป.

ธนกร จินตพละ. (2554). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. *ภาคนิพนธ์.* บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชภัฏราชสีมา.

ธพล กลยาณีย์. (2557). *ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร.* รายงานการวิจัย. สกลนคร: คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พรินท์.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพร ธนะชัยขันธ์. (2550). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.* รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

นุชิดา ทับศรี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นุชลดา วงศ์คำจันทร์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด.* การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

พรวิภา ตั้งจิ่นฐาน. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.* รายงานการวิจัย. สุโขทัย: เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.

พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์. (2543). *การปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา:การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า.* กรุงเทพฯ: บีไบร์บุ๊ค.

เพียงเพ็ญ สมศรี. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคในการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี .* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.* รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย–ญี่ปุ่น).

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สุเมศวร์ เสือทอง. (2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์.

สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2561). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ.2559”. *ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 37(4) : 192–203.

สุพจน์ วิริยะสาธร. (2554). *คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี.* การค้นคว้า อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,

Brady, M.K.,Robertson, C.J.,& Cronin,J.J.(2001). *Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast–food customers*. Journal of International Management, 7, 129–149.

Chen, C.F., & Chen, F.S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29–35.

Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional’s handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.

Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John Welly & Son.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, Strategy and information technology* (3rded.). New York: McGraw–Hill.

Gary Dessler. (2002). *Management: Principles and Practices for Tomorrow’s Leaders*. New Jersey: Pearson Education.

Gerson Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A vailable from: http//search.proquest.com/docview/213807938 7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3 p. 20.

Kim, Hyun–Duck. (2005). *The Relationship Between Service Quality, Customer Sarsfaction*. (Online). Available: www.lib.umi.com/disertations/fullcit/3177086.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.

Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8thed.). New Jersey: Prentice–Hall.

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

Parasuraman and et. Al. (1990). Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation. New York. Fress.

Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw–Hill.

Richard L Daft. (2004). *Organization Theory and Design*. 8th ed. Australia, Thomson: South–Western.

Shih. S. (2 July 2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings*. (Online). Available: http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did =1068254051&SrchMode=1&si.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.)*. New York: Harper: & Rows. Publishers.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ปลัดอำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๗๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“คุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักงานอำเภอนาหว้า
เลขรับที่ ๑๖๗๕ / ๒๕๖๓
วันที่ ๒๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓
เวลา

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอนาหว้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน นายอำเภอนาหว้า
- เพื่อโปรดทราบ
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย
- เห็นควรอนุญาตตามความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

(นายทินกร ชื่นแก้ว)
นายอำเภอนาหว้า

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ว่าการอำเภอศรีสงคราม
เลขที่รับ ๑๔๓๑
วันที่รับ ๒๗ พ.ค ๖๓
เวลา

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๗๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายอำเภอศรีสงคราม
- เพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

๐๔/เกษียณ

นายปรัชญา เสริฐลือชา
นายอำเภอศรีสงคราม

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๓.๑๒/ว ๕๐๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๓๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอำเภอฝ่ายทะเบียน อำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรอัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๗๗๙ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคง อำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๗๗๙ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๑๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๐๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอำเภอฝ่ายปกครอง อำเภอศรีสงคราม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๑๒๐ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๓๗๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๗๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๔ ๑๓๔๙

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. นายณัฐวุฒิ ไวยกิจอเนก ปลัดอำเภอศรีสงคราม

5. นายนิรัญ นามดี ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

1. นายนิมิต ไชยรัตน์ ปลัดอำเภอ รักษาราชการแทนนายอำเภอศรีสงคราม
2. นายอนวัช นาจรูญ ปลัดอำเภอศรีสงคราม
3. นายณัฐวุฒิ ไวยกิจอเนก ปลัดอำเภอศรีสงคราม
4. นายอนันธิศักดิ์ ผลบุญ ปลัดอำเภอศรีสงคราม
5. นายนิรัญ นามดี ปลัดอำเภอโพนสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 11
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ❒ หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

❒ 1. ชาย ❒ 2. หญิง

2. อายุ

❒ 1. ไม่เกิน 30 ปี ❒ 2. 31–45 ปี

❒ 3. 46–60 ปี ❒ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

❒ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ 2. ปริญญาตรี

❒ 3. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

❒ 1. เกษตรกร ❒ 2. ค้าขาย

❒ 3. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

❒ 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

❒ 5. รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

❒ 6. อาชีพอื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❒ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ❒ 2. 10,001–20,000 บาท

❒ 3. 20,001–30,000 บาท ❒ 4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

6. ประเภทการรับบริการ

❒ 1. การแจ้งเกิด ❒ 2. การแจ้งตาย

❒ 3. การแจ้งย้ายที่อยู่ ❒ 4. ถ่ายบัตรประชาชน

❒ 5. การจดทะเบียนสมรส ❒ 6. การแจ้งย้ายออก

❒ 7. การแจ้งย้ายเข้า ❒ 8. การขอเลขหมายประจำบ้าน

❒ 9. การแก้ไขรายการทะเบียน ❒ 10. อื่น ๆ.....ระบุ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย√ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (สามารถเลือกได้เพียงข้อละ 1 คำตอบ) โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		**ระดับความคิดเห็น**				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความน่าเชื่อถือ						
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเรียบร้อย มีความน่าเชื่อถือ					
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ					
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ					
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความน่าเชื่อถือ (ต่อ)						
5	ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม					
การตอบสนองความต้องการ						
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ					
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามจะตอบสนองทันที					
4	ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม					
5	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การให้ความมั่นใจ						
1	ท่านเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม					
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี					
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน					
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน					
5	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ						
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ					
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ภาพลักษณ์						
1	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ					
2	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
3	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีอุปกรณ์การให้บริการที่เพียงพอ					
4	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง ขอให้ท่านให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1	ด้านความน่าเชื่อถือ	.738	ใช้ได้
2	ด้านการตอบสนองความต้องการ	.752	.842
3	ด้านการให้ความมั่นใจ	.768	ใช้ได้
4	ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	.779	ใช้ได้
5	ด้านภาพลักษณ์	.836	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.784	ใช้ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก จ
ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
เรื่อง
คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

****

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ความน่าเชื่อถือ		
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเรียบร้อยมีความน่าเชื่อถือ	.443
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ	.604
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	.556
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.594
5	ท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	.498
การตอบสนองความต้องการ		
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	.526
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ	.614
3	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามจะตอบสนองทันที	.720
4	ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	.425
5	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	.386

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

	ประเด็น/ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การให้ความมั่นใจ		
1	ท่านเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม	.392
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างดี	.442
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	.555
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน	.532
5	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	.512
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ		
1	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ	.426
2	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.400
3	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.436
4	เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.446

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ภาพลักษณ์		
1	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ	.463
2	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ	.452
3	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีอุปกรณ์การให้บริการที่เพียงพอ	.434
4	สำนักทะเบียนอำเภอศรีสงครามมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	.445

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ฉ
แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อศึกษา
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน

****

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....

.....

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม *ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ* อย่างไรบ้าง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น?

(ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม *<u>ด้านภาพลักษณ์</u>* อย่างไรบ้าง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น?

(ภาพลักษณ์ (Tangibles) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติย่อของผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ–สกุล	นายสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2521
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	504 ม.7 ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โทรศัพท์ 063–9041149
ตำแหน่งปัจจุบัน	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ)
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ประวัติการศึกษา

ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสว่างวิทยา
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาช่างยนต์
โรงเรียนอุดรพณิชการ–ช่างกล จังหวัดอุดรธานี
ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติการทำงาน

ปลัดอำเภอฝ่ายสำนักงานอำเภอ อำเภอศรีสงคราม
จังหวัดนครพนม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร