

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์¹

Satisfaction of people with the provision of registration and card services

Lomsak District Registration Office Phetchabun Province

ภัทรพงษ์ ฟูมพวง²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียน
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของ
สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกัน

3) เพื่อหาปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตร
สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้รับบริการงาน
ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 172 คน

โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 4 ส่วนคือ

- 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ
- 3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
- 4) คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test F-test และ Multiple regression analysis ทดสอบ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความแตกต่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจรายได้ 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ABSTRACT

The research topic 'Satisfaction of the people of service recipients with regard to the registration and card service Lomsak District Registration' is a quantitative research which aims to

1. Study the level of satisfaction of the service recipients.

2. Compare the level of satisfaction of the service recipients between different gender, age, educational degree, occupation and income.

3. Identify factors that affect the level of satisfaction. The sample group used in the research is the service recipients of 172 people

using the random sampling method of questionnaires comprising of 4 sections.

1. The question asking about personal informations.

2. The question asking about service factors.

3. The question asking about the level of satisfaction.

4. The open-ended question asking about personal opinions and additional recommendations.

The tools used to collect and analyze the statistical data are the frequency, the percentage, the mean, the standard deviation, the assumption proving using T-test, F-test (one-way Anova) and the multiple regression analysis using Statistical Package for the Social Sciences. The result from the study shows that the majority of the service recipients are female, age between 21-30 years old, have bachelor's degrees and most are merchants or entrepreneurs whose income vary between 10,001 and 20,000 baht per month. The result also indicates that the variety in gender, age, educational background and income does not determine the difference in the level of satisfaction. Nevertheless, the determining factors are the tangibility and trustworthiness of the service and the ability to understand and be responsive to the service by the service-recipients. These factors affect the level of satisfaction significantly by 0.05% statistically.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การอยู่ร่วมกันของคนในสังคม ทุกคนในสังคมจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในด้านต่างๆ เช่น การพึ่งพาอาศัยให้ความช่วยเหลือกัน มีความสามัคคีและร่วมมือกันพัฒนาสังคมสังคมก็จะน่าอยู่ ทุกคนในสังคม มีความสงบสุข ซึ่งสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่าง ในเรื่อง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองที่ไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญหรือ เหตุอื่นใด จะไม่สามารถกระทำได้ ซึ่งสิทธิต่างๆเหล่านี้คือสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนมีเท่าเทียมกัน ได้แก่

1) สิทธิ เสรีภาพในความเป็นมนุษย์ เป็นสิทธิเสรีภาพ เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ความคิด จิตใจ และ ความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งถือเป็นสิทธิจะอยู่ จะเป็น เป็นสิทธิที่ติดมากับตัวของประชาชนทั้งหลาย ตั้งแต่ เกิดมาเป็นคน โดยที่รัฐไม่อาจปฏิเสธความเป็นคนและศักดิ์ศรีความเป็นคนของประชาชนด้วยการกระทำที่เป็น การล่วงล้ำ คุกคาม หรือละเมิดได้ การมีเสรีภาพในเคหสถานส่วนตัว เสรีภาพการเดินทาง การนับถือศาสนา การสื่อสาร คมนาคม การแสดงความคิดเห็น การมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน และการเลือกถิ่นที่อยู่ เป็นต้น การเป็น สิทธิที่จะอยู่ จะเป็น เป็นสิทธิที่ติดมากับตัวประชาชน รัฐไม่อาจเข้าไปแทรกแซงให้เกิดความแตกต่าง หรือ สูญสิ้นสิทธิอันเป็นเสมือนองค์ประกอบของชีวิต จิตใจ และร่างกายนั้นได้

2) สิทธิ เสรีภาพในความเป็นประชาชน เป็นสิทธิเสรีภาพเกี่ยวกับการที่สามารถเรียกร้องความต้องการ ขั้นพื้นฐานจากรัฐในฐานะที่เป็นราษฎรของรัฐได้ ซึ่งรัฐมีหน้าที่ให้การสนองตอบในรูปของบริการสาธารณะ ถือเป็นสิทธิที่จะเรียกขอได้ จะรับเอาได้ หรือเป็นสิทธิที่ตามมากับตัวโดยที่งอกขึ้นมาจากความเป็นประชาชน หรือ เป็นราษฎรของรัฐ โดยที่รัฐไม่อาจจะปฏิเสธความรับผิดชอบหรือความช่วยเหลือด้วยการเพิกเฉยไม่กระทำ การตอบสนองตามความเรียกร้องต้องการของประชาชนซึ่งรัฐมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองได้ สิทธิเสรีภาพในความเป็นประชาชนจึงเป็นสิทธิของประชาชนที่ไม่จำเป็นว่าทุกคนจะต้องได้รับประโยชน์เท่ากัน แต่หากเป็นสิทธิ ใดๆ ของใครก็เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการใช้สิทธินั้น เป็นสิทธิที่สงวนไว้ให้ เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดทำให้ประชาชน หรือบังคับให้รัฐจะต้องกระทำ

3) สิทธิในความเสมอภาค เป็นสิทธิเสรีภาพเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันจากรัฐ หรือการไม่เลือกปฏิบัติ เว้นแต่การเลือกปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้ผู้เสียเปรียบ ผู้ด้อยโอกาส ได้รับสิทธิโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นได้ ซึ่งถือเป็นสิทธิที่จะมีจะเหมือนหรือเป็นสิทธิเสรีภาพที่ดำรงอยู่นอกตัวของประชาชน โดยที่รัฐไม่อาจปฏิเสธความเป็นกลาง หรือความเป็นธรรมด้วยการละเลยเพิกเฉยไม่ยื่นมือเข้าไป

การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบการให้บริการสาธารณะนั้น เราต้อง มาพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน โดยประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการที่จะเรียกร้องความต้องการขั้นพื้นฐานในฐานะที่เป็นราษฎรของรัฐได้ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติให้ การบริหารราชการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ อยู่ใน การควบคุมดูแลของคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน อันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ส่วนที่มีความใกล้ชิดและมีความสำคัญกับประชาชนมากส่วนหนึ่งก็คือ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคในระดับอำเภอ โดยอำเภอเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด และไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด ประกอบขึ้นจากท้องที่หลาย ตำบลรวมกันขึ้นเป็นอำเภอ การจัดตั้งอำเภอจะต้องกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การตั้งอำเภอนอกจากจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ยังแบ่งโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 และพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2547 โดยแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน/ฝ่าย 1 สำนักงาน 1 ศูนย์ ได้แก่ 1.กลุ่มบริหารงานปกครอง 2.กลุ่มงาน/ฝ่ายทะเบียนและบัตร 3.กลุ่มงาน/ฝ่ายความมั่นคง 4.กลุ่มงานอำนวยความสะดวก เป็นธรรม 5.สำนักงานอำเภอ 6.ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

จากโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอจะเห็นว่ามีการแบ่งงานเป็นกลุ่มงานต่างๆที่คอยให้บริการเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ซึ่งกลุ่มงานทะเบียนและบัตรเป็นกลุ่มงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดเพราะเป็นงานบริการประชาชนเป็นประจำทุกวัน โดยให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร มีการให้บริการที่มีมาตรฐานเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตามหลักสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนควรมีและเมื่อเราพิจารณาถึงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของอำเภอประกอบการพิจารณาสัทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนแล้ว จะเห็นว่าภาครัฐมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมาก ในการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

โดยการให้บริการสาธารณะ ซึ่งภาครัฐของไทยก็มีบริการสาธารณะที่คอยให้บริการประชาชนอยู่ในหลายๆหน่วยงาน ในลักษณะรูปแบบที่แตกต่างกันตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหาร จัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ อีกทั้ง มีการออกพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการ ประกอบกับมีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับการให้บริการ ให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการมองภาพกว้าง และมองไกล หน่วยงานรัฐต้องปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสให้เป็นที่ไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะภาคเอกชนมีความสามารถในการดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อชีวิตประชาชน อันจะนำมาสู่ภาครัฐที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ทวีคูณของประชาชนได้

ปัจจุบัน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้จัดให้มีโครงการ "ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)" เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นที่ไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ โดยให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" และ ให้ความสำคัญกับระบบก่อนเข้าสู่จุดบริการ ระบบการให้บริการ และระบบสนับสนุนงานบริการ พร้อมครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร และงานบริการ ในการนี้กรมการปกครองจึงพร้อมขับเคลื่อน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) "อำเภอสะดวก" ซึ่งเป็น 1 ใน 10 โครงการสำคัญที่ต้องดำเนินการให้บรรลุผลภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก GECC "อำเภอ..วิถีใหม่"

โดยยึดหลักตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ และผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อมุ่งมั่นพัฒนาสู่การให้บริการภาครัฐในยุค 4.0 และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้น การอำนวยความสะดวก ส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อรับบริการ จะเห็นได้ว่าหน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของประชาชน ตอบสนองต่อการมีสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการสาธารณะหรือบริการของทางภาครัฐ ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมการเมือง การปฏิรูปโครงสร้างรูปแบบกฎหมายของหน่วยงานภาครัฐ เมื่อพิจารณาถึงสิ่งเหล่านี้แล้วจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการสาธารณะหรือบริการภาครัฐหรือไม่ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

คำถามในการวิจัย

- 1.ประชาชนในเขตอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ระดับใด
- 2.ประชาชนในเขตอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกันหรือไม่
- 3.ปัจจัยการให้บริการใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

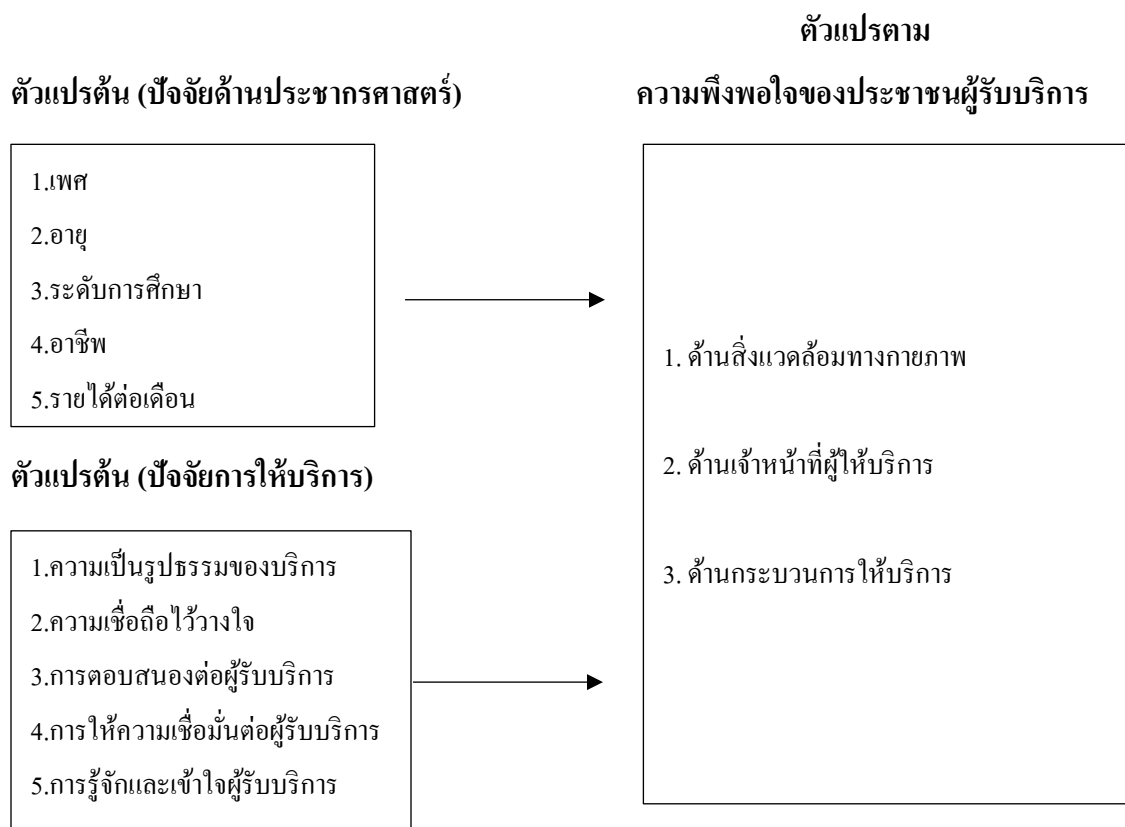
- 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
- 2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกัน
- 3.เพื่อหาปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการจัดทำวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

- 1.ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
- 2.ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 4.หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- 5.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
- 6.งานทะเบียนและบัตร
- 7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกันและ หาปัจจัย การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนและบัตรทุกประเภท ของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยประชากร

E คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05

จะได้
$$n = \frac{300}{1+300(0.05)^2}$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่าง 172 คน โดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โดยการแจกแบบสอบถามเก็บ รวบรวมข้อมูลผู้ที่เคยมาใช้บริการเฉพาะสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้

2.ปัจจัยการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ
- 2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

- 1.ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ด้านกระบวนการให้บริการ

3.การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวความคิดของงานวิจัย เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามนี้ศึกษามาจากข้อมูลการวิจัยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอห่มสีก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ

โดยใช้มาตรวัดของ Likert Scales ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านต่างๆ มีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวน 10 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน 10 ข้อ
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 10 ข้อ

โดยใช้มาตรวัดของ Likert Scales ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบประเมินที่ใช้ในการวิจัย มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

เป็นการหาความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษา และสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านงานทะเบียนและบัตรเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้น จึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านงานทะเบียนและบัตรให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ โดยรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ และเกณฑ์คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ เป็นดังนี้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายวิศิษฐ์ มานะคิด

ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

2. นายปัญญา ปานแสง

ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

3. นางอัจฉรา ทวิชานนท์

ปลัดอำเภอ กลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

เกณฑ์การให้คะแนน

- + 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ท่าน แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัย
- o หมายถึง ความคิดเห็นที่ท่าน ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นที่ท่าน แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัย

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum^R}{N}$$

โดย IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

\sum^R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการคำนวณหาค่า IOC ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.99 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ได้ตรวจสอบและพิจารณาแบบสอบถามแล้ว มีความเห็นว่าแบบสอบถามมีโครงสร้างเนื้อหาและการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมและเข้าใจง่าย โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ประเด็นข้อคำถาม	จำนวนคำถาม	IOC
ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	5	1
ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนและบัตร	25	1
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	30	1
รวม	60	1

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษางานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน โดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามโดยตรง ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน เมษายน 2564

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปรผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มระดับสูงมาก กลุ่มระดับสูง กลุ่มระดับปานกลาง กลุ่มระดับต่ำ และกลุ่มระดับต่ำมาก โดยในการแบ่งช่วงแต่ละระดับชั้น ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.08$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.21 - 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Independent-Samples T-test เพื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยและใช้ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบแต่ละตัวแปร

3.การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในด้านต่างๆ ที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ สรุปผลได้ดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 ถึง 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 30.2 และรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43

2.ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยการให้บริการ จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

3.ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

4.ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่ตรงตามสมมติฐาน

5.ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการทั้ง 4 ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. = 0.000 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig.= 0.000 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig.= 0.003 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่า Sig.= 0.000 ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ตรงตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มารับบริการ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สำนักทะเบียนอำเภอควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อตอบสนองให้กับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ มีสถานที่จอดรถและจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเองควรเป็นบุคคลที่มีใจรักการบริการ ซึ่งปัจจุบัน สำนักทะเบียนอำเภอมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพออาจทำให้เกิดการบริการที่ล่าช้า ไม่ได้อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น การกรอกแบบคำร้องต่างๆเท่าที่ควร ทำให้จำเป็นต้องจัดหาอัตรากำลังเพิ่มเติม

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการให้บริการที่ต่อเนื่องโดยมีป้ายแจ้งขั้นตอนการทำงานรวมถึงระยะเวลาต่างๆอย่างละเอียดจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ กรณีมีข้อบกพร่องก็สามารถทักท้วงเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

7. ควรศึกษาปัญหา และอุปสรรคจากการเข้ารับบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

8. ควรมีการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

9.ควรมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากกว่านี้ งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในช่วงเดือนเมษายน 2564 เท่านั้น ซึ่งเป็นระยะเวลาแค่ช่วงสั้นๆ ทำให้การศึกษาข้อมูลหลายๆอย่างทำได้อย่างไม่เต็มและผลการประเมินมีเพียงช่วงระยะเวลาเดียวทำให้สรุปแน่นอนไม่ได้ว่าในระยะยาวประชาชนจะพึงพอใจในการเข้าใช้บริการอีกหรือไม่ อีกทั้งเพราะสภาพแวดล้อมต่างๆเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดิติก. ทฤษฎีการบริการองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- โกวิท พวงงาม. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2549.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : บริษัทวิชั่นพรีนซ์ แอนด์ มิเดีย จำกัด, 2548.
- จารุวรรณ สรบรรจง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปรู อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- เจษฎาภรณ์ มากแก่น. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพุทบาท อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2553.
- จง มาสขาว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

ชาติร์ ปันติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

เชษฐชัย จตุชัย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.

เทพสุดา กงเดิน. ความพึงพอใจในการให้บริการธุรกิจประเภทรีสอร์ทในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2558.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธัญญา เจียบหุ. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรนาเฉลียง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2553.

เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2519.

เนติพัฒน์ รุ้อยินยง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

ปรัชญา เวสารัชช. ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

ประชา มาลินนท์. 2 ปีที่มหาดไทยของ มท. 2. กรุงเทพฯ : บริษัทเดอะสยามเฮอริเทจ จำกัด, 2548.

พิทักษ์ ทรุษิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พิภพ ตระกูลพานิชย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานี ตำรวจภูธร ตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

พิภพ วงษ์เงิน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา, 2547.

พิทยา บวรวัฒนา. ความหมายของการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

พิมพ์ชญา กรอดตมา. ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์. การศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2556.

พรพิมล คงนิม. สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี ดีแมก (ที) จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2554.

เพ็ญศิลป์ คำพิมพ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายดง อำเภอวังโป่ง จังหวัดเพชรบูรณ์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2556.

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2558.

มณีวรรณ ตันไทย์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

มหาดไทย, กระทรวง. กรมการปกครอง. คู่มือประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียน ประจำปี 2536. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

สำนักทะเบียนกลาง. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.

มีชัย แพงมาพรม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

รัตนา ลอยลม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

วชิรวีชร งามละม่อม. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. ค้นเมื่อ 28 เมษายน 2564

จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html.

วัยมพ จันท์เพ็ง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์:กรณีศึกษาสหกรณ์นครบาลเพชรบูรณ์ จำกัด จังหวัดเพชรบูรณ์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2558.

วันชัย มีชาติ. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

วาริน เสนาใจ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2550.

วุฒิสักดิ์ สิงหนโคโซ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ศศิธร พูลสุข. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. วิทยานิพนธ์พัฒนาการบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ:บริษัทธรรมสารจำกัด, 2545.

สารภี รัชผล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย. การค้นคว้าอิสระสาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. 2554.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

สุจิตรา ชนานันท์. การบริหารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529.

สุดใจ เป็ลียนพล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลโลกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิศักดิ์ วรรณภูมิพันธ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

อนงค์นาถ แก้วไพฑูรย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัตถ์ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2554.

เว็บไซต์ <http://blog.eduzones.com/impression/100547>. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2564.

เว็บไซต์ http://www.moi.go.th/pls/portal/docs/PAGE/MOI_2555/MOI/TAB1036652/GECC.PDF สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2564.