

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE BAN

BUENG DISTRICT REGISTRATION OFFICE, CHONBURI PROVINCE

นัฐกานต์ บุญเทวา และ ผศ.ดร.อรไท ชั่วเจริญ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวน One-Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD และใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 มีช่วงอายุตั้งแต่ 36-45 ปี ร้อยละ 31.5 ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 26.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.8 และรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 52

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึงในระดับที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันโดยภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

Abstract

This research aimed to: 1) study the demographic factors, service quality, and customer satisfaction with the services provided by the Ban Bueng District Registration Office in Chonburi Province; 2) compare service satisfaction based on demographic factors; and 3) examine the influence of service quality factors on satisfaction with the services at the Ban Bueng District Registration Office. This study employed a quantitative research methodology, using questionnaires to collect data from a sample group of 400 individuals who utilized services at the Ban Bueng District Registration Office. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. When significant differences were found, LSD (Least Significant Difference) was used for pairwise comparisons. Regression analysis was also applied to test the relationship between independent and dependent variables.

The results revealed that the majority of respondents were female (52.5%), aged between 36 – 45 years (31.5%), engaged in private business or trade (26.5%), held a bachelor's degree (44.5%), were single (49.8%), and most commonly used services related to national identification cards (52%).

The hypothesis testing showed that differences in demographic factors overall did not significantly affect service satisfaction, except for gender, which was found to significantly influence satisfaction at the 0.05 statistical level.

Furthermore, the analysis revealed that the dimensions of reliability, responsiveness, and tangibles of service quality significantly influenced customer satisfaction with services at the Ban Bueng District Registration Office, at the 0.05 level. Other service quality dimensions were found to have no significant influence on satisfaction.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากสะท้อนถึงระดับความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีของมิลเลท (Millet, 1954) ระบุว่า การพึงพอใจของประชาชนสามารถวัดได้จากผลของการปฏิบัติงานประกอบด้วย ดังนี้ 1) การบริการที่เสมอภาค 2) การให้บริการตรงเวลา 3) การบริการที่เพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การบริการอย่างก้าวหน้า โดยประชาชนที่มาใช้บริการจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยในสังคมยุคปัจจุบันประชาชนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกันและสามารถเรียกร้องการคุณภาพการบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ การบริการภาครัฐจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก สำนักทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร จึงควรให้ความสำคัญกับการบริการเป็นสำคัญเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสำนักทะเบียนอำเภอจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความมั่นใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนในระยะยาว

ในกระบวนการศึกษาความพึงพอใจของสำนักทะเบียนอำเภอนั้น จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ และงานทะเบียนที่มารับบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแต่ละปัจจัยอาจจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับการพึงพอใจมีความหลากหลาย โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอ้างอิงจากแนวคิดและทฤษฎีของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้สร้างเครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอ โดยได้พัฒนามิตติความสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการจาก 10 ด้าน เหลือแค่ 5 ด้าน ประกอบด้วย ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความตอบสนอง 3) ความเชื่อมั่น 4) ความเอาใจใส่ และ 5) ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งในแต่ละด้านจะมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ สรุปผล และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริหารจัดการ บุคลากร การจัดพื้นที่บริการ และการอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำถามในการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันหรือไม่

2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

3. เพื่อพรรณนาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาและนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ได้ดังนี้

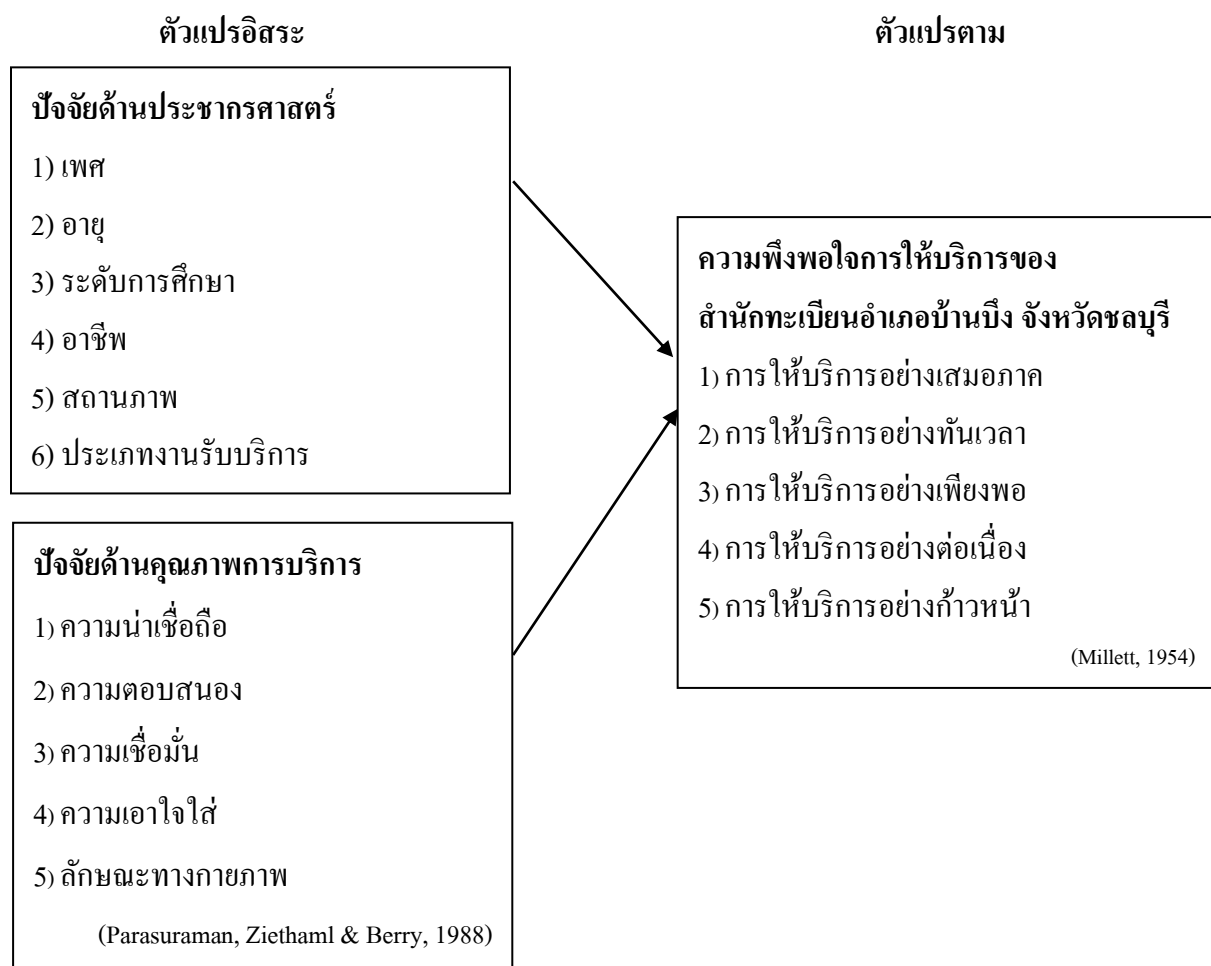
2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจ

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยเฉลี่ย จำนวน 2,800 คนต่อเดือน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรแล้วจะได้ตัวอย่างจำนวน 350 คน แต่เพื่อความแม่นยำของเก็บข้อมูลตัวอย่างผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) สถานภาพ
- 1.6) ประเภทงานที่รับบริการ

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ความน่าเชื่อถือ
- 2.2) ความตอบสนอง
- 2.3) ความเชื่อมั่น
- 2.4) ความเอาใจใส่
- 2.5) ลักษณะทางกายภาพ

ตัวแปรตาม ได้แก่

1) ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 1.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ เป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ออกแบบตามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ได้นำแบบสอบถามฉบับร่างสอบถามความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาในคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีเหมาะสมหรือไม่

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือกับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน โดยใช้การวัดความสอดคล้องของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ .977

5. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาการกระจายของข้อมูล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจ โดยการแจกแจงหาค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มที่มี 2 ระดับ และใช้ One-way ANOVA สำหรับปัจจัยที่มีมากกว่า 2 ระดับ หากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะดำเนินการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD หรือ Fisher's Least-Significant Different. และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 มีช่วงอายุตั้งแต่ 36-45 ปี ร้อยละ 31.5 ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 26.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 49.8 และรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 52

2. ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ และด้านความตอบสนอง ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รองมาคือ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึงในระดับที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันโดยภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ มีผลต่อความพึงพอใจ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ หนูเกตุ และ ปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์ (2560) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสำนักทะเบียนว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าเพศเป็นปัจจัยเดียวที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทงานที่รับบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรีปาซี ยะห์ บารานิง (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจสูงสุด และเมื่อพิจารณาตามพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤดี คงนวลใจ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ เช่น ด้านคุณภาพของระบบเทคโนโลยี ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการ เพื่อให้เข้าใจปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอรอบด้าน
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจ เพื่อให้ช่วยเห็นจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- นุรีปาชียะห์ บารานิง (2562) . ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักทะเบียนราษฎร์ อำเภอธารโต จังหวัดยะลา. รายงานการประชุมวิชาการเครือข่ายนักศึกษาคณาจารย์พัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมระดับชาติ CSD สัมพันธ์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- นฤดี คงนวลใจ (2563). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อนันต์ หนูเกตุ และ ปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์ (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

Defleur & BcllRokeaoh. (1996). Theories of mass communication. London: Longman.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of marketing. (17th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

(ประชากรศาสตร์)

Lewis, and Bloom (1983). Human Characteristics and School Learning.

Millet, John D. (1954). Management in the public service. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., L. L. (1988) SERVQUAL : A Multi – item Scale For Measuring

Consumer Perception of Quality.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer Behavior (11th Edition). Indiana: Pearson Education.

New York : Mc Grew – Hill Book.

Schmenner, Roger W. (1995). Service operations management. Englewood Cliifs, NJ PrenticeHall.