

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**Satisfaction of People toward Services provided by Huasai District
Registration Office, Nakhon Si Thammarat Province**

อนันต์ หนูเกตุ¹ และ ปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์²

¹ นิสิตสาขาวิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง 93210

² อาจารย์ สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ และหน่วยวิจัยคณิตศาสตร์บูรณาการ
มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง 93210

Email: ypreedaporn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราชใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรอิสระ 7 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยมีแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการที่สำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 392 คน โดยใช้วิธีชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบที่ การทดสอบเอฟของภาวะวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่าตัวแปรเพศ เป็นตัวแปรเพียงตัวเดียวที่มีความทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สำนักงานทะเบียน การบริการ

Abstract

The objective of this research was to study and compare the satisfaction of people toward 5 sections of services provided by Huasai district registration office, Nakhon Si Thammarat province. Those 5 sections are buildings, processes of service, facilities, officers and quality of service. The seven independent variables were classified by gender, age, marital status, education level, career, monthly household income and number of family member. Then the reliability of questionnaire is worth 0.828 was used to correct data from the 392 sample people who came in to get services in registration office. The samples obtained from the method of stratified sampling. For the statistics that used to analyze descriptive data were frequency, percentage, mean and standard deviation, and inference statistics were T-test and F-test of Analysis of Variance. The result of study found those people were highly satisfied with all services of Huasai District Registration Office, Nakhon Si Thammarat province, excepted buildings was moderate. And there was only the gender effected to people's satisfaction toward the services. It is significantly different at 0.05, especially in process of services and facilities.

Keywords: satisfaction, registration office, service

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) มาตรา ๗๔ กล่าวว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี” ดังนั้นประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่ปฏิบัติ เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม ด้วยสภาพแวดล้อม มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีการแข่งขันสูง วิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาตนเอง (นิดา โฆวงค์ประเสริฐ, 2556)

งานทะเบียนราษฎร ถือเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวข้องกับประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีสำนักงานทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้บริการงานทะเบียนแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจด

ทะเบียนสมรส การจดทะเบียนการหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร ฯลฯ ทั้งนี้ตามบทบัญญัติของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติกระบวนการงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง (สำนักเขตสายไหม, 2554)

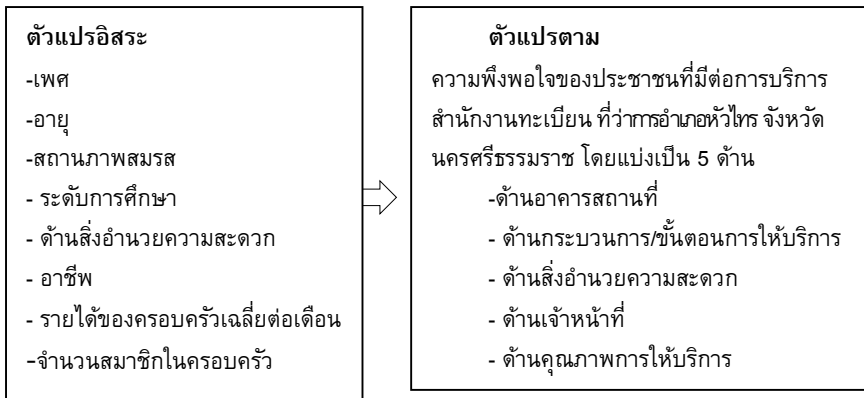
สำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน้าที่ให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 3 งานคือ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎรมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร (สูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนบ้าน) ฯลฯ ส่วนงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ได้แก่ การขอมีบัตรกรณีทำบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนค่านำหนามาเป็นต้น และงานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนการหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การตั้งและเปลี่ยนชื่อรอง การตั้งชื่อสกุล การร่วมใช้ชื่อสกุล การยกเลิกชื่อรอง ชื่อสกุล การขอใช้ชื่อสกุลของบุตร การใช้ชื่อสกุลกรณีต่าง ๆ และการออกไปแทนหนังสือสำคัญต่าง ๆ ฯลฯ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของงานทะเบียน นิดา โฆวงศ์ ประเสริฐ (2556) พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของณัฐพร ปิ่นประภา และธรรมนิตย์ วราภรณ์ (2554) พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกนกวรรณ รักเหล็ก (2553) พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ที่พักอาศัยปัจจุบันในอำเภอไชยา มีผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรเพศ อายุ อาชีพ ประเภทของการเข้ารับบริการ และจำนวนครั้งที่ต่อเดือนที่ใช้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยให้สำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ไปพัฒนาและปรับปรุงในส่วนที่ยัง

บกพร่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี 2557 จำนวนประชากรทั้งหมด 19,605 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane's Formula) (ประชุม สุวดีถิ, 2552) ซึ่งกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยวิธีการชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) (ประชุม สุวดีถิ, 2552) ใช้ประเภทของงานบริการที่ประชาชนเข้ารับบริการเป็นชั้นภูมิ มีจำนวน 3 ชั้นภูมิ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป กำหนดขนาดตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยสัดส่วนต่อขนาดของประชากรแต่ละชั้นภูมิ (Proportional to Size) (สมเกียรติ เกตุเอี่ยม, 2547) วิธีการได้มาซึ่งหน่วยตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยการชักตัวอย่างแบบบังเอิญ

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้ได้ผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประกอบไปด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check Lists) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 34 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ซึ่ง 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด และ 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เกณฑ์ในการประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยเทียบคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยกับเกณฑ์ประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) แล้วแปลผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 – 5.00 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 – 4.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.51 – 3.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.51 – 2.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 1.00 – 1.50 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – Ended)

เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมแล้ว จึงเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ และรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่ตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สำหรับสถิติพรรณนา ใช้ความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. สำหรับการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอ หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ 7 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ใช้สถิติอนุมานดังนี้

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1.1 ใช้การทดสอบที่แบบสองประชากรเป็นอิสระกันที่มีความแปรปรวนเท่ากัน (Pooled t-test) เมื่อข้อมูลมีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

2.1.2 ใช้การทดสอบที่แบบสองประชากรเป็นอิสระกันที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Unpooled t-test) เมื่อข้อมูลมีการแจกแจงปกติและมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

2.1.3 ใช้การทดสอบวิลคอกซัน-แมน-วิทนีย์ ยู (Wilcoxon-Mann-Whitney U test) เมื่อข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว กับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2.1 ถ้าข้อมูลมีการแจกแจงปกติและความแปรปรวนของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าคงที่ ใช้การทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

2.2.2 ถ้าข้อมูลมีการแจกแจงปกติและความแปรปรวนของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าไม่คงที่ ใช้การทดสอบเวลช์ (Welch Test) (กมล บุษบา, 2551)

2.2.3 ถ้าข้อมูลไม่มีการแจกแจงปกติและความแปรปรวนของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าไม่คงที่ใช้การทดสอบครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

2.2.4 หากพบว่าความพึงพอใจของตัวแปรอิสระใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่โดยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe's Method) (กมล บุษบา, 2551)

สำหรับการทดสอบการแจกแจงปกติ ใช้การทดสอบชาฟีโรวิลล์ (Shapiro-Wilk Test) และการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้การทดสอบเอฟของเลวีเนภายใต้การใช้มัธยฐาน (Levene test based on median) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 392 คน พบว่าประชาชนที่ตกเป็นตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง (ร้อยละ 51.8) ประมาณ 1 ใน 5 (ร้อยละ 21.2) มีอายุในช่วง 41-50 ปี ประชาชนเกินกึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 51.5) โดยที่ 1 ใน 3 ประชาชนไม่ได้ศึกษา หรือจบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 36.7) และ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง (ร้อยละ 31.1) อีก 1 ใน 4 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 27.0) ประชาชนครึ่งหนึ่งมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 – 8 คน และเข้ารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นส่วนใหญ่

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่	3.49	0.61	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.63	0.57	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	0.60	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่	3.63	0.55	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.63	0.63	มาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	3.60	0.39	มาก

จากตาราง 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ 7 ตัว ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การตรวจสอบการแจกแจงปกติและความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ	การแจกแจงปกติ	ความแปรปรวนคงที่	สถิติทดสอบที่ใช้
ด้านอาคารสถานที่	เพศ	ชาย	✓	Pooled t-test
		หญิง	✓	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	✓	ANOVA
		21 – 30 ปี	✓	
		31 – 40 ปี	✓	
		41 – 50 ปี	✓	
		51 – 60 ปี	✓	
มากกว่า 60 ปี	✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพสมรส	โสด	✓	ANOVA
		สมรส	✓	
ด้านเจ้าหน้าที่	การศึกษาระดับ	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	✓	ANOVA
		ไม่ได้ศึกษา/ประถมศึกษา	✓	
		มัธยมศึกษาตอนต้น	✓	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	การศึกษาระดับ	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	✓	ANOVA
		อนุปริญญา/ปวส.	✓	
ภาพรวม	รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	✓	ANOVA
		ไม่เกิน 5,000	✓	
		5,001 – 10,000	✓	
		10,001 – 15,000	✓	
		15,001 – 20,000	✓	
มากกว่า 20,000	✓			

ความพึงพอใจ	ตัวแปรอิสระ	การแจกแจงปกติ	ความแปรปรวนคงที่	สถิติทดสอบที่ใช้	
อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานบริษัท	✓		ANOVA	
	นักเรียน/นักศึกษา	✓			
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	✓	✓		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	✓			
	เกษตรกร/ประมง	✓			
	รับจ้างทั่วไป	✓			
	ว่างงาน	✓			
	จำนวน	1 – 4 คน	✓		
	สมาชิกในครอบครัว	5 – 8 คน	✓		✓
	ครอบครัว	9 – 12 คน	✓		

✓ แทนการตรวจสอบพบว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ ความแปรปรวนคงที่

ตารางที่ 2 ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การเลือกใช้สถิติทดสอบ พบว่าข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรอิสระทุกตัว มีการแจกแจงปกติ และมีความแปรปรวนคงที่ ซึ่งสามารถสรุปสถิติทดสอบได้ดังนี้ ความพึงพอใจในแต่ละด้าน และภาพรวม จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบทีแบบสองประชากรเป็นอิสระกันที่มีความแปรปรวนเท่ากัน ความพึงพอใจในแต่ละด้าน และภาพรวม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ใช้การทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ตารางที่ 3 ค่าสถิติทดสอบ และ p-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติทดสอบ/p-value	ความพึงพอใจ					ภาพรวม
		ด้านอาคารสถานที่	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	
เพศ	t	-1.008	-2.789	-2.141	-0.04	0.073	-1.757
	p-value	0.314	0.006*	0.033*	0.968	0.942	0.080
อายุ	F	0.610	0.374	1.336	1.169	1.983	1.179
	p-value	0.693	0.867	0.248	0.324	0.080	0.319
สถานภาพสมรส	F	1.095	0.530	0.881	0.025	1.477	0.595
	p-value	0.335	0.589	0.415	0.975	0.230	0.552
ระดับการศึกษา	F	1.922	1.848	0.815	0.935	1.396	2.355
	p-value	0.106	0.119	0.516	0.443	0.234	0.053
อาชีพ	F	1.835	1.295	0.358	0.814	0.947	1.243
	p-value	0.091	0.258	0.905	0.559	0.461	0.283
รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	F	0.460	1.749	1.102	0.018	0.145	0.693
	p-value	0.765	0.138	0.355	0.999	0.965	0.597
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	F	0.306	2.558	0.202	0.099	0.758	0.290
	p-value	0.736	0.079	0.817	0.905	0.470	0.749

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรเพศ เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความแตกต่างกันเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ 7 ตัว เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการที่สำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.828 ตัวอย่างได้มาโดยวิธีชักตัวอย่างแบบแบ่งชั้น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบที และการทดสอบเอฟของการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ซึ่งประชาชนพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ อาจเป็นเพราะตัวอาคารที่สร้างมานานแล้ว มีพื้นที่จำกัด ประกอบกับห้องน้ำไม่ค่อยมีความสะอาด จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านอาคารสถานที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

จากการสรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ดังตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจ					ภาพรวม
	ด้านอาคารสถานที่	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	
เพศ	×	✓	✓	×	×	×
อายุ	×	×	×	×	×	×
สถานภาพสมรส	×	×	×	×	×	×
ระดับการศึกษา	×	×	×	×	×	×
อาชีพ	×	×	×	×	×	×
รายได้ของครอบครัว	×	×	×	×	×	×
เฉลี่ยต่อเดือน						
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	×	×	×	×	×	×

✓ แทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 × แทนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผล พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่เป็นเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน และไวต่อความรู้สึกได้มากกว่าเพศชาย จึงทำให้ความพึงพอใจที่ปรากฏในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของหญิงแตกต่างจากชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ รักเหล็ก (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการที่ว่าการอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ข่าวสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่อยู่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน จะมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน เมื่อเข้ารับบริการจากสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับบริการที่เท่าเทียมกันทุกราย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และประชาชนทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงานทะเบียนเหมือนกันทุกคน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ รักเหล็ก (2553) ที่ผลการศึกษาพบว่าอายุ และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการที่ว่าการอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา โฉวงศรีประเสริฐ (2556) ที่ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชณะดา วีระพันธ์ (2553) ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบข้อมูลที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหลายประเด็น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จะต้องปรับปรุงสถานที่ เช่น จัดให้มีที่นั่งรอ สถานที่จอดรถไว้บริการอย่างเพียงพอ ควรคำนึงถึงความสะดวกของห้องน้ำ ห้องสำนักงาน เพื่อเป็นภาพลักษณ์ให้ประชาชนเกิดความประทับใจ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จะต้องปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การติดประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จะต้องปรับปรุงในการจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีแก่ประชาชน และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงานและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จะต้องปรับปรุงในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีประสิทธิภาพ

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในเขตอำเภอหัวไทร เพียงอำเภอเดียว สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภออื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกันว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างไร ควรมีการศึกษาปัญหา ผลกระทบ และอุปสรรคในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอ หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานอื่นใน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการให้กับประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ รักเหล็ก. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

http://e-research.sru.ac.th/?q=system/files/kanokwan_mba.pdf 16 มกราคม.

กมล บุษบา. 2551. การวิเคราะห์การทดลองเชิงสถิติด้วย SPSS: วิเคราะห์เชิงลึกพร้อมตัวอย่างจากปัญหาจริง. ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนะดา วีระพันธ์. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

http://digital_collect.lib.buu.ac.th /dcms/files/53930081/chapter1.pdf 16 มกราคม.

ณัฐพร ปิ่นประภา และธรรมนิตย์ วราภรณ์. 2554. ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา. <http://bkk.umdc.tsu.ac.th/transitory/IS/IS-M-57/>

ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาล
เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม.pdf16 มกราคม.

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ. 2556. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียน
ราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. <http://northbkk.ac.th/ps/article/9.pdf>
16 มกราคม.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประชุม สุวัตถิ. 2552. การสำรวจด้วยตัวอย่าง : การชักตัวอย่างและการวิเคราะห์. กรุงเทพฯ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 8).
กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2550. ราชกิจจานุเบกษา . เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก ลงวันที่ 24
สิงหาคม 2550 หน้า 20.

<http://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf> 10 มกราคม.

สมเกียรติ เกตุเอี่ยม. 2547. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. สงขลา : มาสเตอร์พีช แอนโครเซฟท์.

สำนักงานเขตสายไหม. 2554. คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน[http://office.bangkok.go.th/
nongkhome/DownloadPK/ร่างคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน.pdf](http://office.bangkok.go.th/nongkhome/DownloadPK/ร่างคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน.pdf) 10 มกราคม.

สุกัญญา มีแก้ว. 2554. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

<http://e-research.sru.ac.th/?q=system/files/sukanya.pdf> 10 มกราคม.