

คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
Service quality of civil registration Bang Pla Subdistrict Municipality Local
Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province

อภิสมัย พัทพ์ธอง*
(Aphisamai Patthong)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร (2) ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร (3) ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน 76120 ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ ชัยดิเรก

Thesis Master of Public Administration Program Thesis Faculty of Public Administration and Social Studies
Stamford International University Hua Hin Campus 76120

Corresponding author: aphispping@gmail.com

2. ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านที่มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในอดีต ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านที่มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น

3. ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ในอดีต ($b=0.396$) ด้านความต้องการส่วนบุคคล ($b=0.217$) ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ($b=0.197$) และ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ($b=0.101$) ตามลำดับ สมการมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 73.50 สามารถเขียนสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ดังนี้ คือ

$$\hat{Y} = 0.197 (x_1) + 0.217 (x_2) + 0.396 (x_3) + 0.101 (x_4)$$

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร, สำนักทะเบียนท้องถิ่น

ABSTRACT

This research aimed to study: (1) level of service quality of the civil registration Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District (2) factors of service of the civil registration Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District (3) Service factors of the civil registration That affects the service quality of the civil registration Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province . The sample group used in the research is the people who come to use the civil registration service. Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province Between November - December 2019, 130 people. Data were treated and analyzed by using descriptive and Inferential Statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis.

Findings:

1. Service quality of civil registration work Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon province, in general, the service quality is moderate. When considering each aspect, it was found that the service quality was at a high level, such as providing trust to clients. Responding to service recipients

The aspect of service quality was at a medium level, including knowing and understanding of clients. Reliability in the service and concrete aspects of the service

2. Service factors of the civil registration Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon province found that in general, the practice is in a high level. When considered in each aspect, it was found that the aspect that was practiced at a high level In the following order Personal needs Past experience Advertising As for the aspect that was practiced at a moderate level, such as the telling of others

3. The factors of service of the civil registration In telling stories from other people Past experience There is a rational relationship with the quality of service of the civil registration. Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province Statistical significance at the level of 0.001 for personal needs. There is a rational relationship with the quality of service of the civil registration. Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province With statistical significance at the level of 0.01 and in advertising and public relations There is a rational relationship with the quality of service of the civil registration. Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province With statistical significance at the level of 0.05. Show that Service quality of civil registration work Bang Pla Subdistrict Municipality Local Registration Office Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province Which is a result of various factors, including past experience In telling stories from other people Personal needs And public relations advertising.

Keywords: Service quality, Civil registration work, Local registration office

Article history: Received 23 March 2020

Revised 22 May 2020

Accepted 25 May 2020

SIMILARITY INDEX = 6.95 %

1. บทนำ

การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการ แข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐคือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการ ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (นิดา ไชวงศ์ประเสริฐ, 2556: 3)

แต่เดิมนั้นงานทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักที่ รับผิดชอบต่อมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวงมหาดไทย ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการ ให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง ซึ่งในด้านที่ 3 คือ ด้านการจัดระเบียบ ชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีภารกิจคือการรักษาความสงบเรียบร้อยและความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานด้านทะเบียนราษฎร (ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล, 2558: 2) ซึ่งงานทะเบียนราษฎร อยู่ในความควบคุมของสำนักปลัดเทศบาล เดิม สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา ได้ทำการอยู่ที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร ต่อมาได้ย้ายสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา มาทำการที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา เมื่อปี พ.ศ. 2547 มีพื้นที่ รับผิดชอบ 1 หมู่ คือหมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเกาะ มี 6 ชุมชน มีประชากร 6,707 คน แยกเป็นชาย 3,254 คน หญิง 3,453 คน จำนวนครัวเรือน 4,251 หลังคาเรือน (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562) มีกระบวนการให้บริการ 6 กระบวนการ ประกอบด้วย (1) การแจ้งเกิด/แจ้งเกิดเกินกำหนด (2) การแจ้งตาย (3) การย้ายที่อยู่ (4) บ้าน และทะเบียนบ้าน (5) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน และ (6) การเพิ่มชื่อและ รายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน (เทศบาลตำบลบางปลา, 2562) และในส่วนของการให้บริการยังพบปัญหา อยู่หลายประการ เช่น มีการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการมาติดต่อเป็นจำนวนมาก แต่บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้เกิดความ ล่าช้าในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรบางหน่วยงานยังขาดความสามารถในภาระงานนั้น ๆ นอกจากนี้ บุคลากรบางคนยังปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เต็มใจในการให้บริการ ทำให้ความพึงพอใจ ของประชาชนลดน้อยลงไป (ลิซชมณต์ กระจ่าง, 2561: 2)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ยังประสบปัญหาต่าง ๆ หลายด้าน ผู้วิจัย จึงเล็งเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อพัฒนาศักยภาพคุณภาพการให้บริการ

ของงานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องต่อปัญหา และความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง แล้วนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988: 12-40) ได้ทำการวิจัยให้มีและได้สรุปรวมปัจจัยในการประเมิน จัดเป็นหมวดหมู่ได้ปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเหลือ 5 หมวด ทั้งนี้เพื่อลดความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมินเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเรียกว่า SERVQUAL โดยสรุปรวมมิติสำคัญของการวัดคุณภาพบริการได้ 5 ข้อ สำหรับผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้ลักษณะหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึงความพร้อมและ เต็มใจ จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ

บริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงของเนื้อหาสาระ เกี่ยวกับ คุณภาพการบริการสามารถวัดได้โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบคุณภาพการให้บริการ ออกเป็น 5 ด้าน ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Turner (1982: 349-351 อ้างถึงใน นัตติยา ภูสละ, 2559: 29) กล่าวถึง แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภคว่า ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการช่วยทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญ คือ

1) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะของตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันหรือแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละตัวบุคคล

2) การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word-of-Mouth Communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับรู้จากปากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการได้ยินหรือการบริการจากสินค้าที่ผู้บริโภคใช้แล้ว หรืออาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนมาใช้บริการกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น

3) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ทั้งตรงและทางอ้อมที่ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External Communication Customer) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขายล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเชิงของเนื้อหาสาระ เกี่ยวกับ ความคาดหวัง ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Turner

(1982: 349-351 อ้างถึงใน นัตติยา ภู่อัสละ, 2559: 29) ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร คือ ความต้องการส่วนบุคคล การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558: 51) วิจัยเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเกาะขวาง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รัชช ภู่วัด (2558: 58) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ด้านได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความต้องการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

พรลภัส แก้ววันดี (2557: 111) วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามมาตรฐานภาครัฐ โดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลนาแก้ว อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ตามมาตรฐานภาครัฐ P.S.O.1107 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้วตามมาตรฐานภาครัฐ โดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (P.S.O.1107) ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย และความพร้อมให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

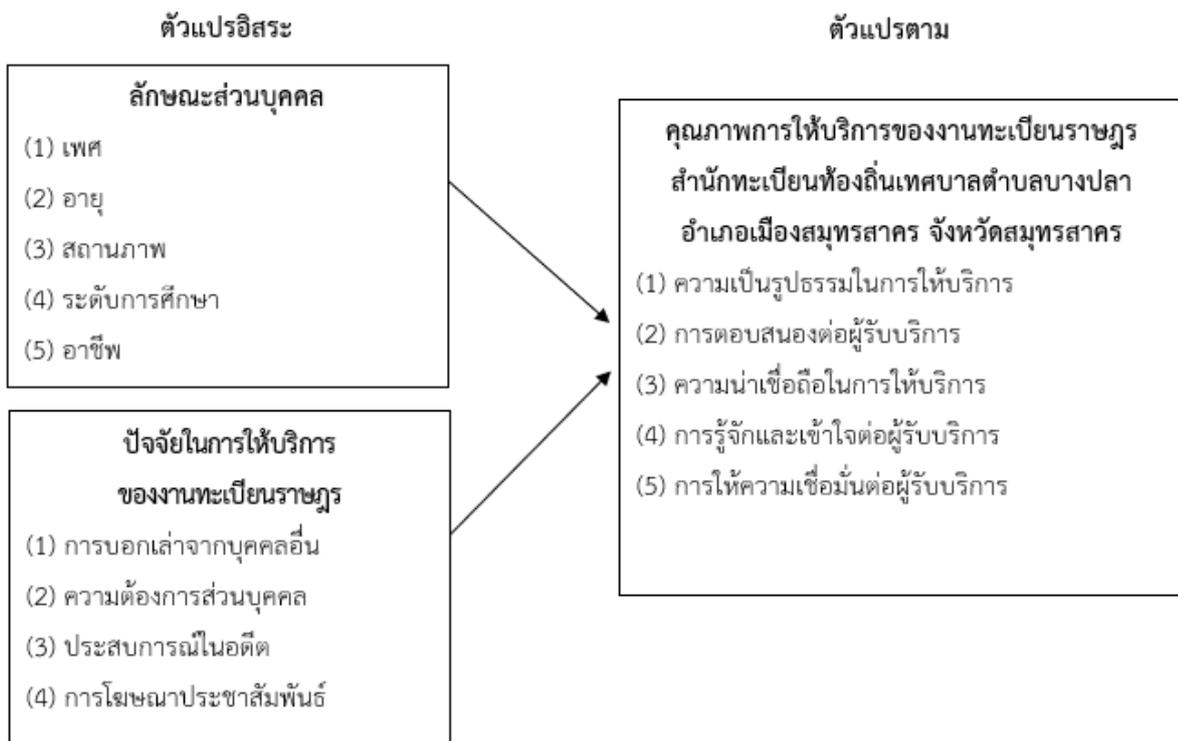
กาญจนา มาส ชำนาญกิจ (2555) วิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำปาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ระดับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวกและการบอกต่อ) ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราณี ศรีเมือง (2550: 78) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของผู้รับบริการ ด้านประชาชนมีประสบการณ์ในการติดต่องานทะเบียนราษฎร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนภัทร สุทธินุ่น (2550: 119) วิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาการบริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์จะทำให้ การบริการ ประชาชนมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมะนังสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ได้แก่ ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย (1) การบอกเล่าจากบุคคลอื่น (2) ความต้องการส่วนบุคคล (3) ประสบการณ์ในอดีต (4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ประยุกต์ และ คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมะนังสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (5) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 รวมทั้งสิ้นจำนวน 164 คน (เทศบาลตำบลบางปลา., 2562)

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Green (1991: 499-510) จำนวน 130 คน โดยใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนที่มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00 และนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923 และค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.922

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ในอดีต ($b=0.396$) ด้านความต้องการส่วนบุคคล ($b=0.217$) ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ($b=0.197$) และ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ($b=0.101$) ตามลำดับ

จากตาราง 1 สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 73.50 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

$$= 0.197 \text{ (ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น)} + 0.217 \text{ (ด้านความต้องการส่วนบุคคล)} \\ + 0.396 \text{ (ด้านประสบการณ์ในอดีต)} + 0.101 \text{ (ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์)}$$

\hat{Y} หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ด้านประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความต้องการส่วนบุคคล มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การบอกเล่าจากบุคคลอื่น พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสนับสนุนและส่งเสริมให้การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนมาศ ชำนาญกิจ (2555) วิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการ สื่อสารแบบปากต่อปากของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำลูกกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการสื่อสารแบบปากต่อปาก (การพูดเชิงบวกและการบอกต่อ) ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านความต้องการส่วนบุคคล มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านความต้องการส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสนับสนุนและส่งเสริมให้การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฌู ภู่วัด (2558: 58) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ด้านได้รับการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความต้องการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. ประสิทธิภาพในอดีต พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านประสิทธิภาพในอดีต มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านประสิทธิภาพในอดีต เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสนับสนุนและส่งเสริมให้การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี ศรีเมือง (2550: 78) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของผู้รับบริการ ด้านประชาชนมีประสบการณ์ในการติดต่องานทะเบียนราษฎร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร และเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสนับสนุนและส่งเสริมให้การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร สุทธินุ่น (2550: 119) วิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาการบริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎร

และบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการในหน่วยงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์จะทำให้การบริการ ประชาชนมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการแจ้งเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร เช่น การย้ายที่อยู่ มีกี่วิธีและต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ใครเป็นผู้มีสิทธิ์มาดำเนินการ เป็นต้น โดยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ของเทศบาลฯ การส่งข้อความผ่านกลุ่มไลน์ เป็นต้น

2. ควรมีการกำหนดนโยบายการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครให้ชัดเจน โดยเน้นที่ผลลัพธ์การบริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และทำการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยวัดความพึงพอใจก่อนและหลังบริการของผู้ใช้บริการ

2. ควรทำการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะทำให้การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพ เช่น การนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และการสนับสนุน จากภาครัฐ ตามแนวทางของนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กาญจนามาส ชำนาญกิจ (2555). ทักษะคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, 19(1), 1-35.

เทศบาลตำบลบางปลา. (2562). งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบางปลา. เทศบาลตำบลบางปลา.

- ธนภัทร สุทธิสุนัน. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาการบริการของบุคลากรในหน่วยงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นัตติยา ภู่อะ. (2559). ความคาดหวังในการส่งมอบที่รวดเร็ว ประสิทธิภาพการใช้บริการ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความกังวลต่อเทคโนโลยี การใช้งานจริง และความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ปราณี ศรีเมือง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรลภัส แก้ววันดี. (2557). การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามมาตรฐานภาครัฐ โดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 2(2), 105-113.
- รัชฎ ภู่วัด. (2558). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท. การศึกษาค้นคว้าบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชชมนต์ กระจำง. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- Parasurama, A., Zeithaml, V. A. & Berry. L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing* 64 (15), 12-40.
- Green, S. B. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499-510.
- Turner, J. C. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. Cambridge, England: Cambridge University.