



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของ ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

บรรพต กิติสุนทร¹ และมนูญ จันทร์สมบูรณ์^{2*}

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²ข้าราชการบำนาญ

*manoon77@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สรุปได้ดังนี้

6.1 ปัจจัยด้านอายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ อายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 51 - 60 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.2 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และ ประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.3 ปัจจัยด้านอาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับจ้าง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพอื่นๆ และ อาชีพข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการไม่เกิน 2 ครั้ง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

6.5 ปัจจัยด้านเพศของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศชาย ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เป็นเพศหญิง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

6.6 ปัจจัยด้านอายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 31 – 60 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.7 ปัจจัยด้านอาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคล และสัญชาติแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับจ้าง และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีจังหวัดนครปฐม



People's Satisfaction towards registration and card services of Nakhon Chai Si District Office Nakhon Pathom Province

Banpot Kittisoontorn¹ and Manoon Jansomboon^{2*}

¹ Department of Public Administration Nakhon Pathom Rajabhat University

² Pensioner

*manoon77@gmail.com

Abstract

This research objectives were to 1) to study the level of People's Satisfaction towards registration and card services of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province. 2) to study the factors of affecting people's satisfaction towards registration and card services of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province. The research samples was 394 people. The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher. The data was analyzed with mean (\bar{x}) standard deviation (S.D.), t-test statistic and One-way ANOVA. The results were found that:

1. The overall level of people's satisfaction towards registration and card services of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province was at high level.

2. The overall level of people's satisfaction towards general register service of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province was at high level.

3. The overall level of civil registration service of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province was at very high level.

4. The overall level of people's satisfaction towards identification card service of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province was at high level.

5. The overall level of people's satisfaction towards personal status and nationality service of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province was at high level.

6. The factor affecting People's Satisfaction towards registration and card services of Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province can be summarized as follows:

6.1 The people with different of age, level of people's satisfaction towards general register service was different. The findings showed that people's satisfaction aged more 60 years was at highest level. While the people's satisfaction aged less than 60 years was at high level.

6.2 The people with different of education, level of people's satisfaction towards general register service was different. The findings showed that people's education with a junior high school was on a moderate level. While postgraduate, bachelor's degree, upper-secondary, diploma, primary school was a high level

6.3 The people with different of occupation, level of people's satisfaction towards civil

registration service was different. The findings showed that people's occupation with merchant/ business and employee were on a highest level. While company employee, government officer enterprise officer and others were on a high level.

6.4 The people with different of experience, level of people's satisfaction towards civil registration service was different. The findings showed that people's experience on civil registration service with no more than twice were on a highest level. While that people's experience on civil registration service with more than twice were on a high level.

6.5 The people with different of gender, level of people's satisfaction towards identification card service was different. The findings showed that male was on a highest level. While that female was on a high level.

6.6 The people with different of age, level of people's satisfaction towards Identification card service was different. The findings showed that people's age range 30 - 60 years was at highest level. While the people's age less than 30 years and more than 60 years were at high level.

6.7 The people with different of occupation, level of people's satisfaction towards personal status and nationality service was different. The findings showed that people's occupation with company employee, merchant/private business, employee, government officer and enterprise officer were on a highest level. While the others was on a high level.

Keywords: People's Satisfaction, Registration and Card Services, Nakhon Chai Si District Office
Nakhon Pathom Province

1. บทนำ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลที่กำลังสนใจหรือกำลังต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้เกิดความพอใจในสิ่งได้รับมา สิ่งที่เกิดขึ้นกับความพอใจแล้กว่าความคาดหวังหรือความต้องการของแต่ละบุคคลมี มากน้อยเพียงใด รวมถึงการให้ความสำคัญในสิ่งที่สนใจกับสิ่งที่ต้องการมีมากหรือน้อยแค่ไหน ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่บุคคล สนใจและสิ่งต้องการไม่ตรงกันแน่นอนว่า จะไม่ได้รับความพอใจทำให้ความรู้สึกหรือทัศนคติที่แยกลงไปด้วย การให้บริการ ประชาชนก็เช่นกันเป็นงานให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนเป็นหลักที่มีความแตกต่าง กัน ถ้าเลือกเน้นปฏิบัติให้การบริการประชาชนบางรายมากไป ที่มีความต้องการเกินขอบเขต โดยไม่คำนึงถึงความเป็นจริงที่ เกิดขึ้น แน่แน่นอนว่าประชาชนผู้รับบริการ จะเกิดความเหลื่อมล้ำไม่มีความเท่าเทียมกันในสังคมได้ ดังนั้น การบริการที่ดีมี เป้าหมายเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ [1] ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานสถานะบุคคลและสัญชาติ ปัจจุบันพบปัญหา ประชาชนที่มารับบริการมีการร้องเรียนเรื่อง การให้บริการที่ล่าช้า มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่ เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการต่อวันที่มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ปัญหาเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่มีความ เต็มใจในการให้บริการ การเพิกเฉยต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการพูดจาไม่สุภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ผู้รับบริการ จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นข้างต้นมีผลกระทบต่อให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ทำให้ประชาชนที่มารับ บริการเกิดความไม่พึงพอใจและเป็นผลเสียในภาพรวมในด้านการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัด นครปฐม [2]



จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

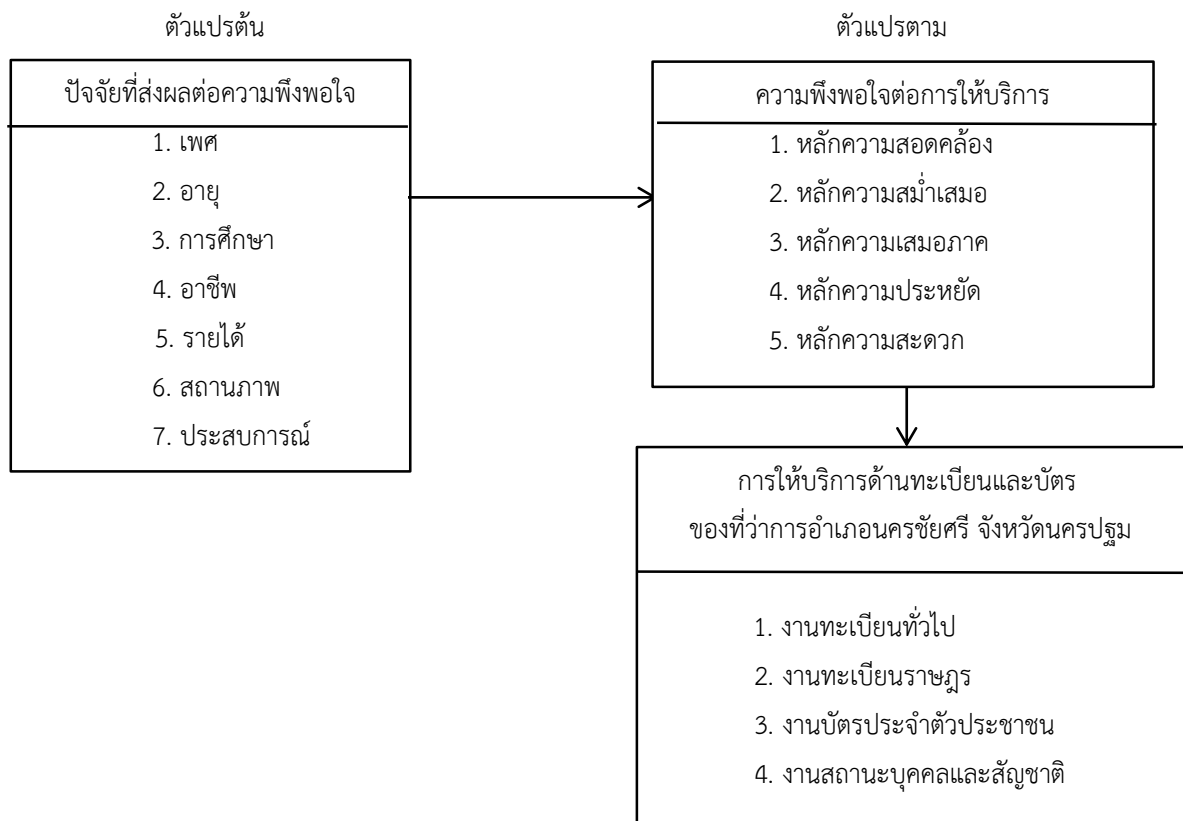
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประสพการณ์ โดยได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง [3, 4]
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ [5] ประกอบด้วย หลักความสอดคล้อง หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ.2562 - 2564) จำนวน 24,933 คน/ปี [6] แยกตามฝ่ายงานบริการทะเบียนและบัตร ดังนี้

1) ฝ่ายงานทะเบียนทั่วไป	จำนวน	4,157	คน
2) ฝ่ายงานบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน	11,060	คน
3) ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร	จำนวน	9,716	คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) โดยใช้สูตร Taro Yamane [7] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น ประชาชนที่มารับบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 394 คน แยกตามฝ่ายงานบริการทะเบียนและบัตร ดังนี้

1) ฝ่ายงานทะเบียนทั่วไป	จำนวน	67	คน
2) ฝ่ายงานบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน	173	คน
3) ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร	จำนวน	154	คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้แก่ หลักความสอดคล้อง หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้ มีเกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยดังนี้ [8]

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

5.3 การทดสอบเครื่องมือ

5.3.1 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบตามความเหมาะสมและความสอดคล้อง เพื่อจะนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5.3.2 ทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ค่า IOC (Index of Item - Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปโดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1) เห็นว่าสอดคล้องให้คะแนน +1 2) ไม่แน่ใจให้คะแนน 0 3) เห็นว่าไม่สอดคล้องให้คะแนน -1 ข้อถามที่มีค่า 0.6 - 1.0 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ถ้าต่ำกว่า 0.6 ต้องปรับปรุง [9] จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบค่า IOC ได้ค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่มีค่าความเที่ยงตรงสูงและเมื่อแยกเป็นรายคำถามพบว่า มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด



5.3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูล (Pretest) จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha (Alpha Coefficient Reliability) โดยการทดสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่นๆ ในฉบับเดียวกันหรือไม่ โดยใช้คะแนนแอลฟาตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถ้าน้อยกว่านั้นควรปรับปรุงแบบสอบถามหรืออาจตัดบางข้อทิ้ง [10]

จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.79 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

5.4.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยวิธีบังเอิญ (accidental technique) จากประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

5.4.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

6. สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สรุปได้ดังนี้

6.1 ปัจจัยด้านอายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ อายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 51 - 60 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.2 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และ ประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.3 ปัจจัยด้านอาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับจ้าง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพอื่นๆ และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการไม่เกิน 2 ครั้ง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

6.5 ปัจจัยด้านเพศของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศชาย ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เป็นเพศหญิง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

6.6 ปัจจัยด้านอายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 31 – 60 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน

6.7 ปัจจัยด้านอาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับจ้าง และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

7. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี อภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Sunan Dsthakan [11] และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Wang, Zhao and Voss [12] ที่กล่าวว่า การที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องนำความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเหล่านั้นมาพัฒนาให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการศึกษาของ Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. [13] เรื่อง การตรวจสอบอิทธิพลของภาพลักษณ์สายการบินและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสายการบินมาเลเซีย พบว่าลูกค้าที่รับรู้ระดับภาพลักษณ์ของสายการบินโดยรวมที่สูงขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นด้วย

ทั้งนี้ อาจเกิดจากกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีการแบ่งอำนาจหน้าที่รับผิดชอบต่อการให้บริการที่ดี การให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ดังนั้นจึงอาจทำให้มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rasameekhaimuk Simpon [14]

ทั้งนี้ อาจเกิดจากที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี มีการปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ ดังนั้นจึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนทั่วไปในภาพรวม จึงอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Anuwat Kerdsalung [15]



ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มีฐานข้อมูลทางทะเบียนทั้งหมดอยู่ในระบบที่ผู้ให้บริการสามารถเปิดข้อมูลขึ้นมาใช้ในการ ให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นจึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

4. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Bundit Muenmee [16]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ได้มีการปรับลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้การให้บริการรวดเร็วขึ้นรวมทั้งจัดทำระบบบัตรคิวที่ทำให้ผู้รับบริการรับทราบขั้นตอนระยะเวลาให้บริการที่แน่นอน ดังนั้นจึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

5. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Watcharin Sutthisai et al. [17]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี มีการปรับปรุงการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติ โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและมีระบบเครือข่ายฐานข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนบุคคลต่างดาว ทำให้การบริการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้นจึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

6. จากผลการศึกษา พบว่า อายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และ อายุ 31 - 40 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, อายุ 41 - 50 ปี, อายุ 51 - 60 ปี และ อายุ 21 - 30 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Paitoon Khumkong [18]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพร้อมในด้านเวลาที่จะรอรับบริการได้มาก ในขณะที่ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, 21 - 30 ปี, 41 - 60 ปี ซึ่งอยู่ในวัยเริ่มต้นการทำงาน และวัยที่ใกล้เกษียณอายุ ที่จะต้องเร่งรีบในการทำงานและเป็นวัยที่มีการกิจต่างๆที่รับผิดชอบจำนวนมาก ทำให้ไม่พร้อมที่จะเสียเวลาในการรอรับบริการได้มากนัก ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไป มากกว่าผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, 21 - 30 ปี และ 41 - 60 ปี

7. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนทั่วไปแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., อนุปริญญา/ปวส. และ ประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Neeranuch Kochahiran and Chavalit Sawatphon [19]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เป็นคนส่วนใหญ่ในพื้นที่ที่มารับบริการและมีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ

8. จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับจ้าง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพอื่นๆ และ อาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Tassanee Suwadit [20]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับจ้าง พักอาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีและมีเวลามากพอจะรอรับบริการได้มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประจำประเภทพนักงานบริษัทกับอาชีพข้าราชการที่จะต้องปฏิบัติงานตามเวลาราชการ ทำให้ไม่ค่อยสะดวกที่จะมา รอรับบริการได้นานมากนัก ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมากกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท,อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพอื่นๆ

9. จากผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีประสบการณ์ไม่เคยมาใช้บริการ และ เคยมาใช้บริการ 2 ครั้ง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้ง, เคยมาใช้บริการ 5 ครั้ง, เคยมาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป, เคยมาใช้บริการ 4 ครั้ง และ เคยมาใช้บริการ 1 ครั้ง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kan Weerakornpanich [21]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการไม่เกิน 2 ครั้ง ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนระยะเวลาที่มารับบริการไม่มากนัก จึงอาจทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป ที่อาจจะมีความซับซ้อนในการขอรับบริการที่ยุ่งยากซับซ้อนและใช้ระยะเวลาในการขอรับบริการมากกว่า ดังนั้นจึงอาจทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

10. จากผลการศึกษา พบว่า เพศของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่เป็นเพศชาย ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เป็นเพศหญิง ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Jakrapan Chaengratha [22]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีผู้มารับบริการที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่มีความเข้าใจระบบบริการของทางราชการและมีความอดทนที่จะรอรับบริการได้มากกว่าเพศหญิง ดังนั้นจึงอาจทำให้ปัจจัยด้านเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนมากกว่าเพศหญิง

11. จากผลการศึกษา พบว่า อายุของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 41 - 50 ปี, อายุ 51 - 60 ปี และ อายุ 31 - 40 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป, อายุ 21 - 30 ปี และ อายุไม่เกิน 20 ปี ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Netpanna Yawirat and Boontarika Boonkerd [23]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุ 31 - 60 ปี ส่วนใหญ่เป็นช่วงวัยที่มีความมั่นคงในอาชีพและความพร้อมในด้านเวลาที่จะรอรับบริการได้มาก ในขณะที่ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, อายุ 21 - 30 ปี และ อายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งอยู่ในวัยเริ่มต้นการทำงาน และวัยที่เกษียณอายุ ที่จะต้องเร่งรีบในการทำงานและเป็นวัยที่มีสมรรถนะร่างกายที่อ่อนแอและการเคลื่อนไหวในการติดต่อใช้บริการได้ช้า ทำให้ไม่พร้อมที่จะเสียเวลาในการรอรับบริการได้มากนัก ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน มากกว่า ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, อายุ 21 - 30 ปี และ อายุ 60 ปีขึ้นไป

12. จากผลการศึกษา พบว่า อาชีพของประชาชนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญน้อยกว่า .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับจ้าง และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด



เท่ากัน ในขณะที่ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Prangthip Kongsomprat, Wongtheera Suwannin, and Ruangdej Rengpian [24]

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพประจำซึ่งทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมีความพร้อมในการรับบริการดีกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่นๆ ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท, อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับจ้าง และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสถานะบุคคลและสัญชาติ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. เห็นควรให้ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ควรจะมีแผนรองรับการให้บริการสมัยใหม่ให้เท่าทันกับยุคดิจิทัลในโลกปัจจุบัน เพื่อเพิ่มคุณภาพของระบบการให้บริการได้อย่างดีเยี่ยมและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เห็นควรให้งานทะเบียนทั่วไป ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ควรจะมีช่องทางการติดต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการให้บริการที่ดีมากขึ้น
3. เห็นควรให้งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ควรจะมีการรักษาระบบฐานข้อมูลทางทะเบียนทั้งหมดตามมาตรฐานที่ดีไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อสามารถเปิดข้อมูลขึ้นมาใช้ในการให้บริการได้รวดเร็วและสม่ำเสมอมากขึ้น
4. เห็นควรให้งานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ควรจะมีการพัฒนาระบบการจองคิวออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ผู้รับบริการสามารถทราบวันเวลาดำเนินการจองคิวออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วทันใจและทั่วถึงยิ่งขึ้น
5. เห็นควรให้บุคลากรฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี ควรจะมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรีให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานราชการได้อย่างชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 9.1 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีจำนวนมากพอในการนำไปวิเคราะห์และประมวลผลจากโปรแกรม SPSS ได้อย่างดีมากขึ้น
- 9.2 ควรมีการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการแบบเชิงลึกควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ข้อมูลออกมามีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 9.3 ควรมีการวิจัยเรื่องความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการและกระบวนการทำงานที่ดีมากขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] Nida Kowongprasert (2013). *People's Satisfaction towards Civil Registration Services, Case Study: Khlong Luang District Office. Pathum Thani Province.* [Master of Public Administration]. North Bangkok University. (In Thai)
- [2] Marut Mahaisanont. *Head of registration and card department Nakhon Chai Si District Office Nakhon Pathom Province.* January 14, 2022. Interview. (Interviewee allowed to disclose last name). (In Thai)
- [3] Wiphaporn Boonnak. (2013). *Work satisfaction among employees of Thanachart Bank Public Company Limited.* [Master of Business Administration]. University of the Thai Chamber of Commerce. (In Thai)



- [4] Parinya Satyatham. (2007). *Employees' job satisfaction, a case study of YHS International Co., Ltd.* [Master of Science]. National Institute of Development Administration. (In Thai)
- [5] Kulthon Pongsathorn. (1987). *General concepts on public policy.* Bangkok: Public Relations Publishing House. (In Thai)
- [6] Nakhon Chai Si District Office (2021). *Information of people who receive registration and card services at Nakhon Chai Si District Office, Nakhon Pathom Province during 2019-2021.* Nakhon Pathom : Nakhon Chai Si District Office. (Reproduce). (In Thai)
- [7] Teerawut Ekakul. (2000). *Research Methods in Behavioral and Social Sciences.* Ubon Ratchathani : Publisher, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (In Thai)
- [8] Termsak Sukwiboon. (2009). *Considerations in the construction of rating scale tools for research purposes.* Retrieved May 17, 2022. From <https://www.ms.src.ku.ac.th>. (In Thai)
- [9] Wanlop Ratchatranon (2012). *Quality inspection of research tools.* Bangkok: Kasetsart University Press. (In Thai)
- [10] Suwimon Tirakanan. (2010). *Research methodology in social science.* (8th edition). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- [11] Sunan Disthakan. (2007). *The satisfaction of the executives of the Area Revenue Office, Tamot Branch, Phatthalung Province.* [Master of Business Administration]. Suan Dusit Rajabhat University. (In Thai)
- [12] Wang, Q., Zhao, X., & Voss, C. (2016). *Customer orientation and innovation: A comparative study of manufacturing and service firms.* International Journal of Production Economics, 171, 221–230.
- [13] Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach.* Journal of Air Transport Management, 67, 169-180.
- [14] Rasameekhaimuk Simpon. (2007). *Tax Payer's Satisfaction with Services of Lampang Municipality. Lampang Province.* [Master of Business Administration]. Lampang Rajabhat University. (In Thai)
- [15] Anuwat Kerdsalung. (2020). *People's Satisfaction with the Services of Kaeng Suea Ten Sub-district Municipality. Phanat Nikhom District Lopburi Province.* Journal of Sustainable Academic Skill Development, Year 2, Issue 1. (In Thai)
- [16] Bundit Muenmee. (2019). *Public service of Nonthaburi Municipality.* Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruek University, Year 5, Issue 1. (In Thai)
- [17] Watcharin Sutthisai et al. (2018). *People's Satisfaction with Organization's Public Service. Administration of Maha Sarakham Province.* Roi Et Rajabhat University Journal, Year 12, Issue 1. (In Thai)
- [18] Paitoon Khumkong. (2014). *People's Opinions on Service Quality of Na Yai Am Subdistrict Municipality. Na Yai Am District Chanthaburi Province.* [Master of Public Administration]. Burapha University. (In Thai)



- [19] Neeranuch Kochahiran and Chavalit Sawatphon. (2019). *Satisfaction towards the collection of solid waste of the people in Rangsit municipality. Pathum Thani Province*. Journal of Political Science Review, Kasetsart University, Year 6, Issue 1. (In Thai)
- [20] Tassanee Suwadit. (2011). *Satisfaction of the elderly towards the allowance payment. Case study of the district municipality Chao Phraya Surasak, Sriracha District, Chonburi Province*. [Master of Public Administration]. Burapha University. (In Thai)
- [21] Kan Weerakompanich. (2011). *Employee Expectations and Motivation Affecting Organizational Loyalty: A Case Study of Company Employees. Nok Airlines Co., Ltd.* [Master of Arts]. University of Technology North Bangkok. (In Thai)
- [22] Jakrapan Chaengratha. (2016). *People's Satisfaction with the Service of Nakhon Nayok Municipality. Mueang Nakhon Nayok District Nakhon Nayok Province*. [Master of Public Administration]. Sripatum University. (In Thai)
- [23] Netpanna Yawirat and Boontarika Boonkerd. (2009). *A study of employee satisfaction in the estates. Navanakorn Industry*. [Master of Business Administration]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- [24] Prangthip Kongsomprat, Wongtheera Suwannin, and Ruangdej Rengpian. (2009). *Customer Satisfaction of Saraburi Municipality*. [Master of Business Administration]. Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. (In Thai)