

ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

มนูญ จันทร์สมบุญ^{1*} และ ปาริชาติ โพธิ์พัฒน์²

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*manoon77@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 392 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนกระจายตามลักษณะงานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์
2. ปัจจัยด้านตำแหน่ง ,ความรู้ความชำนาญ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร และปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการให้บริการ,ด้านทะเบียนและบัตร,ที่ว่าการอำเภอ

The efficiency of registration and card services at Sam Phran District Office, Nakhon Pathom Province

Manoon Jansomboon¹, Parichat Popat²

¹department of public administration, rajabhat nakhon pathom university

²department of public administration, rajabhat nakhon pathom university

*manoon77@gmail.com

Abstract

This research aimed to: 1) study the efficient level of services in the Registration and Identification Card Section at Samphran District Office; and 2) study the personal factors that affected to effectiveness in services of the Registration and Identification Card Section at Samphran District Office. The research sample was 392 service recipients, Registration and Identification Card Section, Samphran District Office, derived by proportional stratified random sampling as distributed by description of job services. The research instrument was a questionnaire constructed by the researcher. Data were analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square.

The results showed that:

1) Overall the level of the efficient level of services in the Registration and Identification Card was at a high level. These aspects were the effective dimensions of expenses, management process and output issues.

2) Factors of position, knowledge and skill affected to effectiveness in services dimensions of management process, while factor of position affected to effectiveness in services dimensions of output issues, with statistical significance level at .05

Keywords : Effectiveness in Services, Registration and Identification Card Section, District Office

1. บทนำ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและหน่วยงาน กล่าวได้ว่าหากหน่วยงานใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้งานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพรวมทั้งการกระทำหรือทำที่ที่แสดง ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงและเป็นผลเสียต่อหน่วยงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานในการบริการ ก็ย่อมส่งผลบวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานความเต็มใจในการให้บริการ และหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน มีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ประสิทธิภาพในการให้บริการ, สืบค้น 11 มกราคม 2563, จาก <http://www.thailandindustry.com>)

ฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านการแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่การเพิ่มชื่อ-จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้านรวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวนทั้งหมด 7 คน ปัญหาที่สำคัญในปัจจุบันพบว่าประชาชนร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อน ค่าเช่าปัญหาระบบคอมพิวเตอร์เกิดการขัดข้องบ่อยครั้งหรือระบบล่ม ทำให้ประชาชนต้องรอการให้บริการเป็นเวลานาน เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการบางกรณีที่ต้องใช้ต้นฉบับมีใช้สำเนาทำให้เกิดความยุ่งยากในการให้บริการและประชาชนไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งปัญหานี้เป็นไปอย่างต่อเนื่องยังไม่ได้รับการแก้ไข จนทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนและบัตร (สมจิตร์ ชูติมาลัยกุล, 20 มกราคม 2563, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอสามพราน, สัมภาษณ์) ซึ่งสมควรที่จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

จากความสำเร็จปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพรานรวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและทบทวนแนวคิดทฤษฎีมาใช้เป็นกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

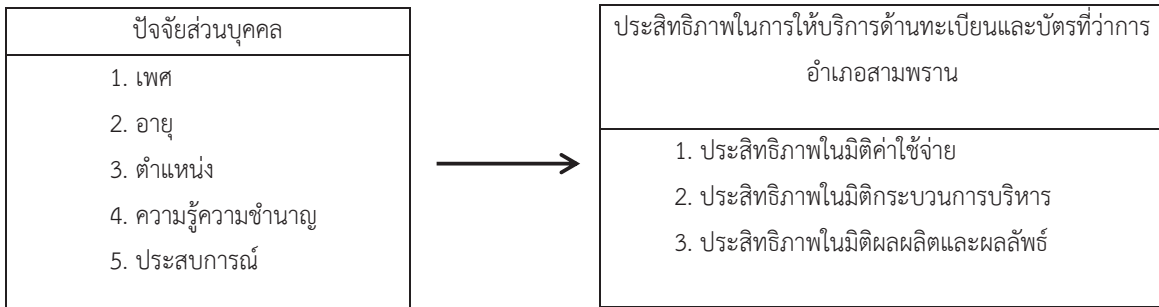
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกันตยา เพิ่มผล (2557, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, หน้า 10) อนุกุล เยี่ยงพุกษาวัลย์ (2535, การพัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิผลของภาพ, หน้า 13) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, จิตวิทยาบริหารงานบุคคล, หน้า 20) พิชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล (2551, ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง, หน้า 65) ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ, หน้า 2) ราชบัณฑิตยสถาน (2546, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, หน้า 210) ดิน ปรัชญพฤทธิ (2543, ทฤษฎีองค์การ, หน้า 77) นาตภา ไทยรัช (2550, ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, หน้า 55) จิตติมา อัครดิพิงค์ (2556, เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, หน้า 36) ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ประสิทธิภาพ หมายถึง หลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสมใจ ลักษณะ (2552, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, หน้า 14) Katz, Daniel and Robert L.Kahn (อ้างถึงใน อนุรักษ์ วัฒนธรรมองค์กร, ปัจจัยที่มีความสำคัญส่งผลต่อประสิทธิภาพ, 2516, หน้า 18) Delamotte และ Takezawa (อ้างใน กนกวรรณ ชูชีพ, ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการใน จังหวัดชายแดนภาคใต้, 2551, หน้า 15) ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่ง ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



5. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวนเฉลี่ย 18,936 คน/ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 392 คน และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) กระจายตามลักษณะงานที่ให้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ให้เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน โดยแบ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 ทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Conguence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปโดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ 1) เห็นว่าสอดคล้องให้คะแนน +1 2) ไม่แน่ใจให้คะแนน 0 3) เห็นว่าไม่สอดคล้องให้คะแนน -1 ข้อถามที่มีค่า 0.5-1.0 มีค่าความเที่ยงตรงสูงต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย, 2555, หน้า 30)

จากการทดสอบหาค่า IOC ในภาพรวมค่า IOC เท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและเมื่อแยกเป็นรายคำถามพบว่าค่า IOC อยู่ในช่วงเกณฑ์ที่กำหนด

3.2 นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูล (Pretest) จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คนแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) เป็นการหาความเชื่อมั่นโดยการทดสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่นๆ ในฉบับเดียวกันหรือไม่ โดยใช้คะแนนแอลฟาตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถ้าน้อยกว่านั้นควรปรับปรุงแบบสอบถามหรืออาจตัดบางข้อทิ้ง (รุจเรขา วิทยาคณิตศาสตร์, การประยุกต์สถิติเพื่อการวิจัย, 2553, หน้า 150)

จากการนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.74 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้ มีเกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยดังนี้ (เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์, ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย, 2558, หน้า 5)

| ค่าเฉลี่ย | ระดับประสิทธิภาพ |
|-------------|------------------|
| 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 |

4.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามผู้ศึกษาจะใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 (การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS, 2558, หน้า 58) และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

6. ผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.45

2. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41

3. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47

4. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สรุปได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้าน ตำแหน่ง ความรู้ความชำนาญ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.2 ปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา จานงค์ (2556, ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, หน้า 47) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรที่ดี มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสะดวกสบายในการรับบริการด้านทะเบียนและบัตร จึงทำให้มีระดับประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา จานงค์ (2556, ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, หน้า 47) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอเพียงและความจำเป็นในการใช้งานงบประมาณในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงทำให้มีระดับประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก

3. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา จานงค์ (2556, ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, หน้า 47) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้มีการวางระบบการบริหารและกำหนดแนวทางขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงทำให้มีระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร อยู่ในระดับมาก

4. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา จานงค์ (2556, ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, หน้า 47) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเนื่องจากทางฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการ คำนึงถึง ประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่ลำเอียงหรือเลือกปฏิบัติในการให้บริการ ดังนั้นจึงทำให้มีระดับประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก

5. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง , ตำแหน่งลูกจ้าง/พนักงานจ้าง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ตำแหน่งปลัดอำเภอ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2549,ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม,หน้า 53) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้ที่มีตำแหน่งน้อยกว่าใส่ใจในการบริการมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า จึงอาจทำให้ปัจจัยด้านตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร

6. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญมากที่สุด มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญงานมาก,และมีความรู้ความชำนาญงานปานกลาง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2549,ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม,หน้า 53) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่าความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีความรู้ความชำนาญมากจะมีทักษะและประสบการณ์สูงกว่าผู้ที่มีความรู้ความชำนาญน้อยกว่าจึงอาจทำให้ปัจจัยด้านความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร

7. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง , และตำแหน่งปลัดอำเภอ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ตำแหน่งลูกจ้าง/พนักงานจ้าง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2549,ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม,หน้า 53) ได้ศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่าตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ามีเงินเดือนมากกว่ามีความพร้อมในการบริการมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งและเงินเดือนน้อยกว่า จึงอาจทำให้ปัจจัยด้านตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรในภาพรวมแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรจะมีต้องมีแผนรองรับการให้บริการในอนาคตในโลกยุคดิจิทัลเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ที่ต้องการความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ในภาพรวมระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ด้านประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ควรร่างงบประมาณที่ได้มาพัฒนาอบรมศักยภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด

3. ในภาพรวมระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ด้านประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่อาจจะต้องปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและคุณภาพของงานที่ทำการออกมาต้องถูกต้องและครบถ้วน

4. ในภาพรวมระดับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร ด้านประสิทธิภาพในมิติผลผลิตและผลลัพธ์ แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายในการให้บริการ เพื่อสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด

5. จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร โดยพบว่าตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด จึงเห็นควรให้ที่ว่าการอำเภอสามพราน ควรให้อิสระในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่เพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ เช่น สามารถแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วน โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจจากหัวหน้างาน

6. จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านความรู้ความชำนาญ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร โดยพบว่าความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด จึงเห็นควรให้ที่ว่าการอำเภอสามพราน ควรจะมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีรู้การทำงานในด้านอื่นเพิ่มมากขึ้นไม่ใช่มีแต่ความรู้ในด้านที่ทำประจำ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือการทดแทนในวันที่เจ้าหน้าที่ด้านอื่นๆ ไม่เพียงพอ

7. จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร โดยพบว่า ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด จึงเห็นควรให้ที่ว่าการอำเภอสามพราน เพิ่มการพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ในเฉพาะตำแหน่งด้านทะเบียนและบัตรเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความหมายการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กันตยา เพิ่มผล. (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขันตริภักษ์ ตันติเฉลิม. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักงานโยธาธิการกลาโหม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ครรชิต สลับแสง. (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ

วางแผนพัฒนาจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ควรคิด ชโลธรรังสี. (2542). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพตำบล. อุบลราชธานี : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- จิตติมา อัครธิตีพงศ์. (2556). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์ณี สงวนนาม. (2536). หลักการแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : cursภาลาดพร้าว.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2544). การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ชมพูนุช ตันพานิช. (2555). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชูป กาญจนประกร. (2509). รัฐประศาสนศาสตร์ในสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มงคลการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2543). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ก.พ.
- บุศญา บุญอนันต์. (2535). หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. ชลบุรี : แสนยากรการพิมพ์.
- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. (2547). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการโดยคำ พัทยา (1998) สาขาครีราชา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2545). หลักการจัดการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2537). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พงษ์วรินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- พงษ์เทพ แสงเงิน. (2546). หลักการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง. อ่างทอง : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภิญโญ สาธร. (2539). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. (2537). ความหมายของประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- วุฒิพงษ์ สิริปัญจโชติ. (2548). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2555). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมห พันธ์ไฟเบอร์ ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). ลพบุรี : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมัยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การเรื่องการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). งานให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุกัญญา จำนงค์. (2556). ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). การให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุกุล เยี่ยงพุกษาวัลย์. (2535). การพัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิผลของภาพ. กรุงเทพมหานคร : มิตรสยาม.
- อนุชา ยันตรปรกรณ์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานพัฒนาการเคลื่อนที่ 11. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุรักษ วัฒนธรรวงค์. (2516). ปัจจัยที่มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2546). ความคิดเห็นของประชากรต่อการบริการของศาล. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ที่ว่ากรอำเภอสามพราน. (2561). แผนพัฒนาอำเภอสามพราน. นครปฐม : สำนักงานอำเภอสามพราน.(อัดสำเนา).
- ที่ว่ากรอำเภอสามพราน. (2563). ข้อมูลสำนักทะเบียนอำเภอสามพราน. นครปฐม : สำนักทะเบียนอำเภอสามพราน.(อัดสำเนา).
- วิทยานิพนธ์**
- กขพร พุทธจักร. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน โรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนนักเรียนพิการ และเด็กด้อยโอกาส. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการใน

จังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตติมา อีร์พันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางแพ้ว(องค์การมหาชน)

สาขาพร้อมมิตร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตบางกะปิ.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นาตกา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.

สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยธนบุรี.

พัชรี ภูบุญอิม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียน. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ไพโร พนา. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยานศึกษาเฉพาะกรณี

กองการบินทหารเรือ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนันท์ งามสะอาด. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาล. สงขลา :

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

Website

ประสิทธิภาพในการให้บริการ. สืบค้น 11 มกราคม 2563 จาก <http://www.thailandindustry.com>

สัมภาษณ์

สมจิตร ชูติมาลัยกุล. 20,30 มกราคม 2563. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน

ที่ว่ากรอำเภอสามพราน. สัมภาษณ์. (ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยชื่อ-สกุล สำหรับการเผยแพร่บทความนี้)