

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

**Satisfaction of users of civil registration services in Mae Sai Municipality,  
Chiang Rai Province**

นางสาวชุณหิมาณ ทองธนัญฎภาพ<sup>1</sup>  
ดร. ปริญาภรณ์ แสงสุข<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร  
เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย  
ชื่อผู้เขียน นางสาวชุณหิมาณ ทองธนัญฎภาพ  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ  
ปีการศึกษา 2561  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ปริญาภรณ์ แสงสุข

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีเรื่องที่มาใช้บริการ เนื่องจากแจ้งย้ายที่อยู่สูงสุด จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย มากที่สุดคือ 1 – 2 ครั้ง และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภออื่น คือ ไม่เคยใช้บริการในเขตอำเภออื่น

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจใน ระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็น 5 ด้าน พบว่า ด้านรูปลักษณ์ขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยอุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ สูงสุด ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยไม่มีการ เรียกรับสินบนหรือให้ความสะดวกเพื่อหวังสิ่งตอบแทนอื่น และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด ด้านความสะดวกในการให้ บริการ มีลำดับความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีบัตรคิวเพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้ตามลำดับการมาติดต่อ ขอรับบริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด ด้านทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบและข้อบังคับ ที่กำหนด ได้ลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจสูงสุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ โดยมีการ ติดตั้ง เครื่องปรับอากาศไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ และมีห้องน้ำไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ ลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด

ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ราษฎรเทศบาล ตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Thesis title      Satisfaction of users of civil registration services in  
Mae Sai Municipality, Chiang Rai Province

Researcher      Miss Chunpimarn Thongtanantapop

Degree            Master of Arts

Major Field      Business Administration

Academic Year   2561

Thesis advisors   Parinyaporn Saengsook, Ph.D.

## Abstract

The purposes of this research ; Satisfaction of users of civil registration services in Mae Sai Municipality, Chiang Rai Province were to survey the satisfaction of people towards the service of the civil registration of Mae Sai Municipality, Chiang Rai and to study the problems and suggestions in the service of the civil registration of Mae Sai Municipality, Chiang Rai. The population used in the study was The general public who come to contact the services of the

Mae Sai Subdistrict Municipality Registration Office, Chiang Rai Province. Sample were the general public who came to contact the service of the civil registration of Mae Sai Subdistrict Municipality, Mae Sai District, Chiang Rai Province. Number 384 People. The research instrument were statistics and data analysis, were analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One way ANOWA.

The results found that most respondents were female, aged between 20 and 30 years and 41-50 years old. The education level were secondary or equivalent. They were merchants and self-employed. They have had monthly income 5,001 - 10,000 baht. The consumer behavior of service users of respondents were notified of the relocation. Statistics for the Mae Sai Municipality Registration Service were the most 1 - 2 times. The most of them have had never used services related to civil registration in other districts.

The satisfaction of people who use the services of the Mae Sai Municipality Registration Office, Chiang Rai Province were highest satisfaction in all aspects. The Classified as individual items, found that ; the appearance of the organization and the service personnel have had the highest level of satisfaction. Tools and equipment were modernly and enough to provide services have had the highest level of satisfaction. The reliability of the service provider without taken a bribe or convenience to get other rewards have had the highest level of satisfaction. The official are honest have had the highest level of satisfaction. The convenience of providing services with a queue card have had the highest level of satisfaction. The skills and abilities of service providers able to work in accordance with the regulations have had the highest level of satisfaction. In terms of caring for service recipients with air conditioning and bathroom to serve the people who come to contact have had the highest level of satisfaction.

Demographic characteristics and behavior of service users are different of gender, age, education level, occupation, monthly income. The finding, according to each dimension, found that the difference of satisfaction with the service of Mae Sai Subdistrict Municipality Registration Office, Chiang Rai Province are statistically significantly at 0.05 level.

## บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากสังคมประชาธิปไตยมีพันธกิจ ที่ให้ความสำคัญในกาตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ และสังคมปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยที่มุ่งเป้าหมายไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รัฐให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการ

ปกครองตนเอง โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตน รัฐบาลเป็นเพียงผู้กำกับดูแลตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวงทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครอง เพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เทศบาลเป็นหนึ่งในหลายหน่วยงานที่นำ นโยบายของรัฐบาลและภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มาดำเนินการให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในเขตพื้นที่ของตนเอง

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวมทุก ๆ ด้าน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ทะเบียน” หมายถึง บัญชีจัดลั กษณะจำนวนคน จำนวนสัตว์หรือจำนวนสิ่งของ ตลอดจนงานต่าง ๆ ที่รัฐบาลบันทึกไว้เป็นหลักฐานเกี่ยวกับประชาชนพลเมือง ” ดังนั้นจึงอาจประมวลความหมายของคำว่า “งานทะเบียน” ได้ว่า “เป็นการจดหรือบันทึกรายการหรือลักษณะต่าง ๆ ของคน สัตว์ สิ่งของ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ลงไว้ในบัญชีหรือแบบตามที่กำหนดไว้ เพื่อความสมบูรณ์ตามกฎหมาย หรือเพื่อการพิสูจน์หรือเพื่อการตรวจสอบหรือเพื่อเป็นหลักฐานอื่น ๆ ”งานทะเบียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป

ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำ มาประมวลวิเคราะห์ วิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น

1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การควบคุม การจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำ ทะเบียนสัตว์พาหนะ เป็นต้น

2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมและบริการของเอกชน

3) ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับคนเกิด คนตาย นับเป็นข้อมูลด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและครอบครัว

4) ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันข้อมูลทางด้านทะเบียนยังได้รับความเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์โดยองค์กรภาคเอกชนระดับสากล เช่น องค์กรยูนิเซฟนำ ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประชากรเด็กไปใช้ในการติดตามและดูแลเด็กในประเทศไทย เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย ให้ได้มาซึ่งข้อมูลการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาศักยภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้ ให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึง ระดับความความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบถึง ปัญหาและข้อเสนอแนะของการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จังหวัดเชียงราย ให้ดียิ่งขึ้นไป

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อ ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย สุ่มจากประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อ ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่ สาย จังหวัดเชียงราย โดยการกำหนดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากร คำนวณหาได้โดยใช้สูตร W.G.Cochran สามารถกำหนดให้สัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.5 ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อ ใช้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท แสดงว่า ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ได้มาจากประชากร ที่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีเรื่องที่มาใช้บริการ เนื่องจากแจ้งย้ายที่อยู่สูงสุด จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแม่สาย มากที่สุดคือ 1 – 2 ครั้ง และรองลงมาคือ มากกว่า 2 ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเคยใช้บริการที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภออื่น คือ ไม่เคยใช้บริการในเขตอำเภออื่น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านรูปลักษณ์ขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าสถานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ไม่มีการเรียกรับสินบนหรือให้ความสะดวกเพื่อหวังสิ่งตอบแทนอื่น และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า การให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีบัตรคิวเพื่อที่จะสามารถบริการประชาชน

ได้ตามลำดับการมาติดต่อขอรับบริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีป้ายแสดงระยะเวลาในการให้บริการ และมีป้ายแสดงเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดได้ลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า ติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ และมีห้องน้ำไว้ คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ ลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า มีโทรทัศน์ไว้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติวัดผลค่า  $t$  (independent sample test  $t$ -test) และ One way ANOVA ทดสอบโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้นจะทำการปฏิเสธสมมติฐานที่มีค่า  $\alpha$  Sig มากกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ด้านการให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และด้านมีเก้าอี้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสถานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ ด้านติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ และมีเก้าอี้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านมีป้ายแสดงระยะเวลาในการให้บริการ และด้านมีโทรทัศน์ไว้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ มีสถานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับ

บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านมีบัตรคิวเพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้ตามลำดับการมาติดต่อขอรับบริการ ด้านมีเก้าอี้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และด้านโทรศัพท์ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัตราค่าดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ด้านมีป้ายและแผ่นพับแสดงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านมีบัตรคิวเพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้ตามลำดับการมาติดต่อขอรับบริการ มีและด้านมีน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การอภิปรายผล

จากการการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีเรื่องที่มาใช้บริการ เนื่องจากแจ้งย้ายที่อยู่สูงสุด จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย มากที่สุดคือ 1 – 2 ครั้ง และรองลงมาคือ มากกว่า 2 ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเคยใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภออื่น คือ ไม่เคยใช้บริการในเขตอำเภออื่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกัน และมีความจำเป็นต้องการในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย และมีการเคยใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภออื่น ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคดังกล่าวก็สามารถนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ต่อไป ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 41) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือการศึกษาปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ และกระบวนการที่พวกเขาเหล่านั้นใช้เลือกสรร รักษา และกำจัด สิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ ประสบการณ์ หรือแนวคิด เพื่อสนองความต้องการและผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีต่อผู้บริโภคและสังคม พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการผสมผสานจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยาสังคม และเศรษฐศาสตร์ เพื่อพยายามทำความเข้าใจกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภคศึกษาลักษณะเฉพาะ ของผู้บริโภคปัจเจกชน อาทิ ลักษณะทางประชากรศาสตร์และตัวแปรเชิงพฤติกรรม เพื่อพยายามทำความเข้าใจความต้องการของประชาชน พฤติกรรมผู้บริโภคโดยทั่วไปก็ยังพยายามประเมินสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคโดยกลุ่มบุคคล เช่นครอบครัว มิตรสหาย กลุ่มอ้างอิง และสังคมแวดล้อมด้วย การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคมีรากฐาน มาจากพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งแสดงบทบาทที่แตกต่างกันสามบทบาทได้แก่ ผู้ใช้ ผู้จ่าย และ ผู้ซื้อ ผลการวิจัยได้แสดงว่าพฤติกรรมผู้บริโภคนั้นยากที่จะพยากรณ์ แม้กระทั่งโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นเอง การตลาดความสัมพันธ์ คือสิ่งหนึ่งที่ทรงคุณค่าและมีอิทธิพลสำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพราะมันมีจุดสนใจที่โดดเด่นในการรื้อฟื้นความหมายที่แท้จริงของ



การตลาด ด้วยการยอมรับความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ซื้อ การรักษาผู้บริโภค การจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้บริโภค การปรับตามปัจจัยบุคคล การปรับตามผู้บริโภค และการตลาดหนึ่งต่อหนึ่ง ก็เป็นสิ่งที่ได้ให้ความสำคัญมากขึ้น การทำหน้าที่เชิงสังคมสามารถจัดประเภทเป็นทางเลือกของสังคมและการทำหน้าที่สวัสดิการ พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยให้การพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริโภคที่ฉลาด นอกจากจะต้องมีหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการแล้ว จะต้องรอบรู้เท่าทันกลวิธี เทคนิควิธี และกลฉ้อฉลต่าง ๆ ที่ใช้ในการขายสินค้าและบริการ รวมถึงสามารถปกป้องสิทธิของตนเองพึงได้รับด้วย การเรียนรู้การเป็น ผู้บริโภคที่ฉลาด จะทำให้ทราบและสามารถลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ ในการใช้เงิน ตลอดจนรู้จักหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อและใช้สินค้าและบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งด้านรูปลักษณ์ขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการในทุก ๆ ด้าน โดยจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีการเรียกรับสินบนหรือให้ความสะดวกเพื่อหวังสิ่งตอบแทนอื่น และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต มีบัตรคิวเพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้ตามลำดับการมาติดต่อขอรับบริการ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดได้ มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ และมีห้องน้ำไว้คอยบริการประชาชนผู้มาติดต่อ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิภา ตั้งฐิณฐาน (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย และเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ศึกษาภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 35 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ

งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกโกรลาค จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาผลในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่า อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจสูงสุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า สถานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษารองลงมาคือ ดุลยดี วันคง และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวิเศษไชยชาญ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ 5) ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่าคิดเป็นร้อยละ 51.14 อาชีพส่วนใหญ่ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 41.22 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.14 รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.75 อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านบุคลากรอยู่ในระดับระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีความพึงพอใจ แตกต่างกันได้ เพราะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลทำให้เมื่อได้รับการบริการจึงมีความพึงพอใจใน ด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 41) กล่าวว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้พฤติกรรมต่างกันเพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วน ตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้น นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านอายุ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถือ อนาคตการณ์และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่า คนที่มีอายุน้อยเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ด้านการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่เป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากมีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น และด้านรายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญในการ

กำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาด จะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวยุคใหม่ที่มีรายได้น้อยจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์ รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้อาจจะเป็นตัวแปรที่ซับซ้อนมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์ รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพพร้อมกัน

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานด้านอื่น ๆ ของเทศบาล ตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาล ตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ครอบคลุมทุกด้านมากขึ้น

### คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงและเหล่าคณาจารย์ ที่มอบโอกาสในการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตศึกษา พร้อมให้ คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และอบรมสั่งสอนให้ความรู้ จนทำให้ ประสบความสำเร็จในการศึกษา ผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับทั้งหมดไปใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนิน ชีวิต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

ชุณหิพิมาน ทองธณัฐฎภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2557). แผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้านของกระทรวงมหาดไทย 10 ปี ด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่น ๆ
- โชคชัย มุขแก้ว . (2551). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมกรซื้อเครื่องเขียนของ นักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก <http://ebooks.dusit.ac.th/sdubook/ob-content.nsp>
- ดลฤดี วันคง และคณะ . (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลวิเศษไชยชาญ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง . สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก [http://tabianrad.blogspot.com/2014/02/blog-post\\_2928.html](http://tabianrad.blogspot.com/2014/02/blog-post_2928.html)

- นิดา โฉมวงศ์ประเสริฐ . (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียน ราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/article/9.pdf>
- นุชิดา ทับศรี และศิริพงษ์ ทองจันทร์ . (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักระเบียงอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม . งานวิจัยรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เนตรเพชรธรรมิ ตรีตระกูลบุญเนตร. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวัตวิทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/policenurse/article>
- พรวิภา ตั้งฐินฐาน . (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกองไกรลาค จังหวัดสุโขทัย. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก [http://www.thongsook.ac.th/main/fac\\_page.php](http://www.thongsook.ac.th/main/fac_page.php)
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อวันที่ มกราคม 2562. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไซเท็ก จำกัด.
- สันทัต เสริมศรี . (2539). ประชากรศาสตร์ทางสังคม . มหาวิทยาลัยมหิดล คณะสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์.
- Watchara1101. (2554). ประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก <http://watchara-inspiration.blogspot.com/2011/06/blog-post.html>
- Ziethaml, Parasuraman, and Berry. (2533). 5 มิติคุณภาพบริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 2561. จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles>