

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร

Service User Satisfaction Towards Sai Mai District Office,

Bangkok : A Case study of Civil Registration

เกียรติคุณชร แสงเรืองฤทธิ์

Kiatgunchorn Sangruengrith

บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด

AOT Ground Aviation Services Company Limited

signature_2@hotmail.co.th

Received: 14 Sep 2023

Revised: 1 Dec 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พพอใจมาก ด้านพนักงาน เป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.44 เป็นอันดับที่ 2 และ 3 และพอใจปานกลางด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.36 เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรจัดบริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต (ฟรี WiFi) เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับผู้ให้บริการในระหว่างการรอรับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

Abstract

This study aims to achieve two objectives: 1) To investigate user satisfaction with the services provided by the Sai Mai District Office in Bangkok, and 2) To compare user satisfaction with the Sai Mai District Office's services, focusing on the case of the citizen registration department, segmented by personal factors. The research is conducted as a survey, using a questionnaire as the research tool, with a sample group

consisting of 400 participants. Statistical methods employed in this research include frequency analysis, percentages, averages, Standard Deviations, t-test, and F-test (One-way ANOVA).

The research findings reveal that the majority of the sample group consists of males, with 211 individuals, accounting for 52.75%. Furthermore, 163 individuals (40.75%) fall within the age range of 21 - 30 years. Additionally, 213 individuals (53.25%) have completed undergraduate degrees, while 122 individuals (30.50%) are either students or in school. Regarding user satisfaction with the Sai Mai District Office's services, specifically the citizen registration department, the overall satisfaction level is rated as "very satisfied" with an average score of 3.45. When considering different aspects, the highest satisfaction is attributed to the employees, with an average score of 3.54, followed by information dissemination with a score of 3.46 and service quality with a score of 3.44, ranked second and third, respectively. The location is rated as the least satisfying aspect, with an average score of 3.36. The hypothesis testing results indicate that, overall, users with different personal factors, such as gender, age, educational level, and occupation, do not significantly differ in their satisfaction with the services provided by the Sai Mai District Office, specifically the citizen registration department. As a recommendation, it is suggested that telephone and internet services (including free WiFi) should be provided to offer relaxation to users while waiting for services.

Keyword: user satisfaction, service users, citizen registration department.

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545, 2545)

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพ และบริการ ซึ่งในปัจจุบัน มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละเขต หรือแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองทางกระทรวงมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการในสำนักงานเขตจำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาด และสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (กรุงเทพมหานคร, 2559)

สายไหมเดิมเป็นชื่อของหมู่บ้านหนึ่งตั้งอยู่ในตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ต่อมาประมาณ พ.ศ. 2488 ได้แยกพื้นที่มาขึ้นกับอำเภอบางเขน กรุงเทพมหานคร และได้ยกฐานะเป็นตำบลสายไหม และแขวงสายไหมตามลำดับ ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 เขตสายไหมได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย โดยแยกจากเขตบางเขน ประกอบด้วยพื้นที่เขตการปกครอง 3 แขวง ได้แก่ แขวงสายไหม แขวงอ้อเงิน และแขวงคลองถนน มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 44.615 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของเขตสายไหมจะมีอยู่ 4 ประเภท คือ เขตธุรกิจการค้าขาย เขตที่อยู่อาศัย เขตเกษตรกรรม และของหน่วยงานราชการ (สำนักงานเขตสายไหม, 2558) และข้อมูลสถิติประชากรเขตสายไหม มีจำนวน 110,150 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากร 209,566 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 97,942 คน และเพศหญิง 111,624 คน (สำนักงานเขตสายไหม, 2566)

สำนักงานเขตมีหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การออกไปอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครอง งานทะเบียนราษฎร และอื่น ๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขต เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนาเขต ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้ (ธีรณัย เชาว์ปรีชา, 2564)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติ โดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระดับ ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียมเสมอภาค และทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐ และเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (โรงเรียนบ้านคลองข่อย, 2559)

จากรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตสายไหม ดังนี้ สำนักงานเขตสายไหมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.291 เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.530 รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.501 ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.464 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.458 พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.430 พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.397 จำนวนที่พึงกรอรับบริการเหมาะสม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.292 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.286 ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.275 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.265 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจรที่จอดรถ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.253 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.247 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอย ไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลองได้ดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.230 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.222 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/ซอย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.204 สำนักงานเขตดูแลช่วยเหลือ ผู้ไร้สัญชาติ ความปลอดภัยได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้า แสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.191 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหามลพิษได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.173 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.171 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.144 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขตในระดับใด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.093

รายงานสถิติผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารราชการฉับไว ไสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตสายไหม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 พบจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ BFC สำนักงานเขตสายไหม ทั้งหมด 47,989 คน จำแนกแต่ละฝ่าย พบว่า งานทะเบียนราษฎร มีจำนวนผู้ใช้บริการ 36,840 คน ฝ่ายปกครอง มีจำนวนผู้ใช้บริการ 897 คน ฝ่ายการคลัง มีจำนวนผู้ใช้บริการ 5,561 คน ฝ่ายรายได้ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 947 คน ฝ่ายโยธา มีจำนวนผู้ใช้บริการ 369 คน ฝ่ายสิ่งแวดล้อม มีจำนวนผู้ใช้บริการ 592 คน ฝ่ายเทศกิจ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 88 คน ฝ่าย

พัฒนาชุมชนฯ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 2,619 คน ฝ่ายการศึกษา มีจำนวนผู้ใช้บริการ 25 คน และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 51 คน จากสถิติผู้ใช้บริการ (ศูนย์บริหารราชการฉะว ไสสะอาด สำนักงานเขตสายไหม, 2565)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ด้วยงานทะเบียนราษฎรเป็น ถือว่า เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเขตที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีสำนักงานทะเบียนเขต หรืออำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้บริการงานทะเบียนแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร ฯลฯ ทั้งนี้ ตามบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง (สำนักงานเขตสายไหม, 2565) และส่วนของงานทะเบียนเป็นส่วนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดในปี 2565 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปพัฒนา และปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสำนักงานเขตสายไหม และสำนักงานเขตอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจการบริการ สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตน หรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer) ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็วไว้วางใจ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ อาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิวความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีเท่าที่ในการตอบสนองความต้องการและนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อมีปริมาณมากเป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

ณภัส ทองมีขวัญ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ และความพึงพอใจยังมีความสำคัญต่อผู้รับบริการที่มุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของความสุขที่ได้จากการไปรับบริการนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นต่อไป ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง เป็นความรู้สึกที่เกิดความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึก รัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2562) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกระทำโดยฝ่ายปกครอง คือ เป็นองค์กรหรือพนักงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการเตรียมการและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

สิัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง สภาวะการณปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสารมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยความพึงพอใจในการรับบริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ในงานวิจัยฉบับนี้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

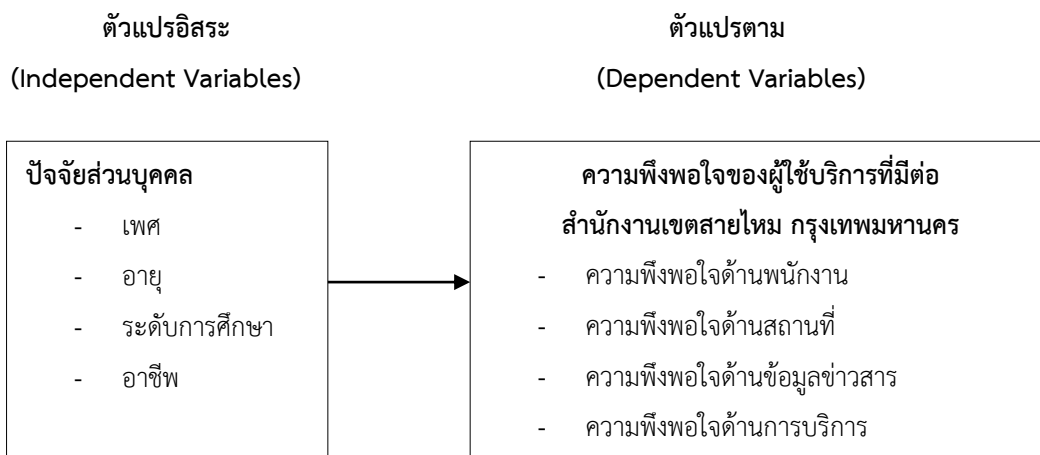
1. ความพึงพอใจด้านพนักงาน ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) กล่าวว่า พนักงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของพนักงานผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกาย ความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการรวมถึงจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการในการให้บริการในแต่ละด้าน

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) กล่าวว่า สถานที่ หมายถึง ความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร สิัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง รูปแบบแนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใส และเป็นธรรม

4. ความพึงพอใจด้านการบริการ ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง องค์ประกอบวิธีการ หรือรูปแบบให้บริการประชาชน การติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน ในการให้บริการในแต่ละด้าน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม ด้านงานทะเบียนราษฎร จากรายงานสถิติรายเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 มีจำนวน 36,840 คน จากสถิติผู้ใช้บริการ (ศูนย์บริหารราชการฉับไว ไส้สะอาด สำนักงานเขตสายไหม, 2565) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น .05 ค่าสัดส่วนประชากร 0.5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม 2566 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในครั้งนี้ มีค่า IOC ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.929 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ตามหลักโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร โดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียง และ 2) สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และ F-test (One - way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านพนักงาน	3.54	0.62	มาก	1
2. ด้านสถานที่	3.36	0.57	ปานกลาง	4
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.46	0.63	มาก	2
4. ด้านการบริการ	3.44	0.62	มาก	3
รวม	3.45	0.50	มาก	

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พอใจมาก ด้านพนักงานเป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.44 เป็นอันดับที่ 2 และ 3 และพอใจปานกลางด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.36 เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการบริการเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองของพนักงานต่อผู้มารับบริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน พนักงานเต็มใจให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และอันดับสุดท้าย คือ การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน รองลงมา คือ การจัดบริการเครื่องปรับอากาศสำหรับผู้มารับบริการ บริเวณภายในกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดทำแผนผังสถานที่บริการ และเส้นทางเดินไปยังจุดบริการ การจัดห้องสุขาให้แก่ผู้มาขอรับบริการ การจัดบริการหนังสือพิมพ์สำหรับผู้มาขอรับบริการ และระดับความพึงพอใจปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดบริการโทรศัพท์สำหรับผู้มาขอรับบริการ ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ให้คำแนะนำและข้อมูลเป็นที่น่าพอใจเมื่อมีข้อซักถามหรือข้อสงสัย ให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน ตลอดจน

ข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ วิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อด้วยตนเองได้ ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ จำนวนขั้นตอนในการบริการง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม	ชาย		หญิง		t-value	p
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านพนักงาน	3.58	0.62	3.49	0.62	1.560	0.120
2. ด้านสถานที่	3.40	0.58	3.32	0.55	1.307	0.192
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.50	0.63	3.42	0.64	1.339	0.181
4. ด้านการบริการ	3.47	0.65	3.41	0.58	1.000	0.318
รวม	3.48	0.50	3.40	0.51	1.566	0.118

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม									
	ด้านพนักงาน		ด้านสถานที่		ด้านข้อมูลข่าวสาร		ด้านการบริการ		ภาพรวม	
	F	p	F	p	F	p	F	p	F	p
อายุ	0.798	0.496	1.539	0.204	2.000	0.113	0.690	0.559	1.455	0.226
ระดับการศึกษา	0.433	0.730	1.265	0.286	0.139	0.937	0.140	0.936	0.233	0.873
อาชีพ	0.205	0.893	0.101	0.959	1.523	0.208	0.955	0.414	0.368	0.776

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบริการ ส่วนด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ อีรณัย เชาว์ปรีชา (2564) ที่กล่าวว่า สำนักงานเขตมีหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครอง งานทะเบียนราษฎร และอื่น ๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขต เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนาเขต ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dechacoop (2003, อ้างถึงในอรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นต้องคำนึงถึงหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการนั้น คือ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อ นั้น เกิดความพอใจสูงสุด ในการมาติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรอนงค์ โถทองคำ (2553) ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) อนันต์ หนูเกตุ (2560) ภักดิ์ริตา อ่อนสุระทุม (2560) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศวพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ พนักงานพูดจาสุภาพ เรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2545) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีความรู้ในงานบริการ และมีจิตรักงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้ใช้บริการ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีทัศนคติ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รอบคอบ สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า พนักงานผู้ให้บริการคอยต้อนรับและคอยให้บริการ ทั้งกิริยามารยาท ความเรียบร้อย ความเป็นมิตร การยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการด้วยจิตใจที่เป็นสาธารณะ เสียสละ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยน ตลอดทั้งภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์สุจริต การสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ทั้งความรวดเร็วและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของค่านาย อภิปรัชญากุล (2557) กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำงาน มีกิริยาจากที่สุภาพมีความอ่อนน้อม สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน

เขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ และพนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ เมื่อกุล (2558) ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสถานที่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า องค์การได้มีการจัดสถานที่ให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างสะดวก สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ทั้งภายในอาคารและสถานที่รอบนอกอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย สถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีแผ่นป้ายบอกรายชื่อพนักงานเบอร์โทรศัพท์ พร้อมทั้งรูปถ่ายของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์การ ตลอดจนจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น มีการจัดห้องรับรองเพื่อรองรับบริการเป็นสัดส่วน จัดเตรียมน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีแบบฟอร์ม เอกสารตัวอย่างการกรอกข้อมูล กระดาษ ปากกาเพื่อรองรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำไว้บริการที่สะดวก สะอาด จัดที่นั่งผู้มาใช้บริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถไว้ให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ และมีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) จารุวรรณ กนก ทอง (2560) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ระดับมาก

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานผู้ให้บริการตอบข้อซักถาม หรือข้อสงสัยในขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ในการยื่นคำร้องแต่ละประเภทแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของศพร ชุมทอง และคณะ (2564) กล่าวว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมิตรไมตรีกับผู้มาใช้บริการ มีการสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการก่อนเสมอ มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานแตกต่างกันออกไปจึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในบริบทการให้บริการ สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจมากในเรื่อง ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ และมีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลิกา ศิริรัตน์ (2557) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) และสัจญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะสำนักงานเขตสายไหมได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการในลักษณะ One Stop Service แก่ผู้ใช้บริการ และการรองรับบัตรคิวในการมาใช้บริการ อีกทั้งการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์กับงานประเภทต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สัจญา เคนาภูมิ และคณะ (2563)

กล่าวว่า ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ มีการชี้แจง ข้อเสนอแนะ ขั้นตอน วิธีการ ตลอดทั้งระยะเวลาที่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบ รวมทั้งเรื่อง การจัดให้มีขั้นตอนก่อน - หลังอย่างยุติธรรม เรื่องการบริการที่รวดเร็วถูกต้องตามที่ประกาศไว้ เรื่อง เอกสารประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีความพอใจต่อการ ให้บริการ สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของ สำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ พนักงานสามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้ ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว และมีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) อรรธมา ขลุยโนรี (2561) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า มีความพึงพอใจด้านในระดับมาก

2. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งาน ทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม และราย ด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ที่กล่าวว่า การให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกช่วงอายุอย่างเสมอภาคเท่าเทียม กัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเพศใด จบการศึกษาระดับใด ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด แต่เมื่อมาใช้บริการ พนักงานผู้ให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยมิตรไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สอบถามความต้องการของประชาชนทุกครั้งเสมอ ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว มีการให้บริการ มีขั้นตอนเหมือนกัน ทำให้ประชาชนมารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้ บริการ จึงทำให้มุมมองความคิดเห็นของทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับ บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐาน การให้บริการที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) สิทธิกร สมบูรณ์ พร้อม (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านพนักงาน จากผลการศึกษา พบว่า การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้มากที่สุด
2. ด้านสถานที่ จากผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการโทรทัศน์สำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจัดบริการโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ฟรี WiFi) เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการในระหว่างการรอรับบริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร จากผลการศึกษา พบว่า การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีไม่สามารถมา ติดต่อด้วยตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อ ด้วยตนเอง เพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้ากรณีลูกค้าเกิดความจำเป็น

4. ด้านการบริการ จากการผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จ ให้มีความเหมาะสมตามที่ได้นัดหมายกับลูกค้าไว้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการตามเวลานัดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
 2. ควรมีการศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ดี การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการ
 3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งจากพนักงานเอง และจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน
- เพื่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร. ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับที่ 59, 61-90.
- กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2560). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 สำนักงานเขตสายไหม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า = Customer Service. โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาง อำเภอมืองจังหวัดนครพนม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม].
- ณภัส ทองมีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสงขลา. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ทิพวิมล จักรवालนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ธีรณัย เชาว์ปรีชา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 หน้า 1-13.
- ภัคธีรดา อ่อนสุระทุม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].

- วัลย์ลิกา ศิริรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- วิบูลย์ เผือกอุย. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- วรอนงค์ โถทองคำ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา. วารสาร มทร. อีสาน. 3(2), 74 – 83.
- โรงเรียนบ้านคลองข่อย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร. <http://www.bkk.ac.th/ps/article/9.pdf>
- ศวพร ชุมทอง และคณะ. (2564). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี].
- ศูนย์ราชการฉะเชิงเทรา (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตสายไหม. (2565). ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สถิติรายเดือน (ตุลาคม 2564 – 31 พฤษภาคม 2565). <https://webportal.bangkok.go.th/saimai/page/sub/22426>
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER19/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000462.PDF>
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- สำนักงานเขตสายไหม. (2558). ประวัติความเป็นมา. <https://webportal.bangkok.go.th/saimai>
- สำนักงานเขตสายไหม. (2566). สถิติประชากรเขตสายไหม ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2566. <https://webportal.bangkok.go.th/saimai>
- สถาพร วิชัยรัมย์, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และจุฑารัตน์ จิตกุล. (2562). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 11(2), 117 – 134.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- อนันต์ หนูเกตุ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- อรรณภา ชลย์โนรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนสนธิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). John Wiley & Sons Inc.