

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร

Service User Satisfaction Towards Sai Mai District Office, Bangkok :

A Case study of Civil Registration

เกียรติคุณุชร แสงเรืองฤทธิ์<sup>1</sup> และดร.ชัยอนันต์ สิริเบญจสานนท์<sup>2</sup>

Kiatgunchorn Sangruengrith and Dr.Chaianun Siribensanont

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test F-test (One-way ANOVA)

ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากด้านพนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการ ส่วนด้านสถานที่ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, สำนักงานเขตสายไหม, งานทะเบียนราษฎร

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการองค์การ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์การยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเกริก

The purposes of this study were to 1) study the satisfaction of service users towards the services of the Sai Mai District Office, Bangkok and 2) compare the satisfaction of service users towards the Sai Mai District Office, Bangkok case study civil registration classified by individual factors. 3) suggest guideline for service development. The research is survey research The research tool was a questionnaire A sample group of 400 samples. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-test (One-way ANOVA).

The results of the research found that customer satisfaction towards Sai Mai District Office Bangkok a case study of civil registration overall, it was at a very satisfactory level. When considering each aspect, it was found that service users are very satisfied with employees as the first priority followed by information and service As for the location, the satisfaction level was moderate.

The hypothesis testing results revealed that Overall, service users with different personal factors are gender, age, education level and occupation satisfied with the service of the Sai Mai District Office Bangkok a case study of the people's record making work not different in every aspect.

**Keywords :** satisfaction, service user, Sai Mai District Office, civil registration

## บทนำ

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

หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องมีเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี โดย

ปรับปรุงการให้บริการแบบใหม่ และนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น เพื่อให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่าง ๆ

ในอดีตที่ผ่านมา การติดต่อขอรับบริการของประชาชนในที่ว่าการเขต หรือที่ว่าการอำเภอ ต่าง ๆ ประสบปัญหาการบริการหลายด้าน เช่น ด้านความสะดวกของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ อันเป็นปัญหาเรื้อรังที่ติดเป็นภาพลักษณ์ของที่ว่าการเขตต่าง ๆ ทั่วไป เป็นระยะเวลายาวนาน

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติ โดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียมเสมอภาค และทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐ และเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (โรงเรียนบ้านคลองข่อย, 2559)

สำนักงานเขตเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานให้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้วางแผนนโยบาย และกำกับ ควบคุม ให้สำนักงานเขตดำเนินงานตามแผนงาน ซึ่งสำนักงานเขตสายไหมเองจะเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับประชาชน ดังนั้น จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องแบกรับภาระในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ภาระหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหมในปัจจุบันได้ขยายตัวกว้างขวางเป็นอย่างมาก เนื่องจาก การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้อาศัยอยู่ในเขตซึ่งมีจำนวนมากกว่า 1 แสนคน

งานทะเบียนราษฎร ถือว่า เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเขตที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีสำนักงานทะเบียนเขต หรืออำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้บริการงานทะเบียนแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร ฯลฯ ทั้งนี้ ตามบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง (สำนักงานเขตสายไหม, 2565)

สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ประสานงาน ติดต่อรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครองงานทะเบียนราษฎรและอื่นๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องการได้รับความ

สะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนาเขตสายไหม ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้ และในส่วนสำนักงานทะเบียนมีหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎรมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดหมายเลขบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร (สูติบัตร มรณบัตร ทะเบียนบ้าน) เป็นต้น ส่วนงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ได้แก่ การขอมีบัตรกรณีทำบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย หรือบัตรชำรุด การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนคำนำหน้านาม เป็นต้น และงานทะเบียนทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การตั้งชื่อสกุล การร่วมใช้ชื่อสกุล การยกเลิกชื่อรอง ชื่อสกุล การขอใช้ชื่อสกุลของบุตร การใช้ชื่อสกุลกรณีต่าง ๆ และการออกใบแทนหนังสือสำคัญต่าง ๆ ฯลฯ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร เพื่อที่จะนำผลการวิจัยให้สำนักงานทะเบียน สำนักงานเขตสายไหม ไปพัฒนา และปรับปรุงในส่วนที่ยังบกพร่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน

## สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สมชาติ กิจยรรยง (2556 หน้า 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2553 หน้า 7) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความ ต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขา ได้รับส่วนนั้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556 หน้า 68) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนดำเนินการส่งต่อ บริการให้แก่ประชาชน โดยมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่ การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงาน และบุคคลที่ทำ หน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการ และกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ และ ผลกระทบ หรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

วรารณณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2556 หน้า 45) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่รัฐเป็นผู้จัดทำดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งบริการเหล่านั้น อาจเป็นบริการที่รัฐดำเนินการเอง หรือมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนจัดทำดำเนินการแทนก็ได้ บริการ สาธารณะนั้น ประชาชนอาจได้รับประโยชน์โดยตรง หรือโดยอ้อมก็ได้ และบริการสาธารณะนั้น ต้อง เป็นบริการที่จัดให้ประชาชนทั่วไป เป็นประโยชน์แก่ทุกคน การบริการสาธารณะจึงต้องปฏิบัติให้ เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่มอบอำนาจให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการ

สำหรับการบริการสาธารณะนั้น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาการออกแบบการบริการสาธารณะ อย่างเป็นระบบเปิดด้วย โดยสภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลต่อการบริการสาธารณะ เช่น สภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และจากทั้งในประเทศ และต่างประเทศล้วนเข้ามามีผลกระทบต่อ การให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการภาครัฐสามารถส่งมอบการบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ ประชาชนได้ตรงต่อความต้องการนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องยึดถือค่านิยม หรือหลักการของการให้บริการ

(Millet, 1954 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2556 หน้า 40) โดยประชาชนผู้รับบริการโดยทั่วไป คาดหวังว่า จะได้รับการบริการที่ดี 4 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า จะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้วยความเป็นกันเอง อาทิเช่น ได้รับการให้บริการในบรรยากาศที่เป็นมิตร การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือตอบคำถาม เป็นต้น

2. การบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับการบริการที่คล่องตัวและยืดหยุ่น อาจจะเป็นระบบที่มีความคล่องตัวเอื้อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ ความกระฉับกระเฉงของเจ้าหน้าที่ หรือความยืดหยุ่นในกฎระเบียบเพื่อให้ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการสนองตอบง่ายขึ้น

3. ความเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐพร้อมให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้พวกเขาได้ และต้องการความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ภาครัฐพร้อมให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้พวกเขาได้ และต้องการความมั่นใจว่า เขาจะไม่ถูกส่งต่อไปที่อื่น หรือสับเปลี่ยนไปแผนกนี้ที่ แผนกโน้นที่ แล้วในที่สุด ถูกทอดทิ้งให้รู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบในการดูแลปัญหานั้นๆเอง และ

4. การแก้ไขความผิดพลาดเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ ผู้รับบริการทั่วไปต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้โดยทันที ทั้งนี้ มิใช่ว่า ผู้รับบริการคาดหวังการแก้ปัญหาที่สมบูรณ์แบบ แต่ต้องการเพียงการตอบสนองที่รวดเร็ว แม้ว่า จะยังมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้รับบริการก็พร้อมให้อภัยหากพยายามอย่างเต็มที่ในการแก้ไขความผิดพลาด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ และประเภทงานที่เข้ารับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรณัย เชาวร์ปรีชา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ผลวิจัยยัง พบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0662) และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0664) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.475 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ และการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

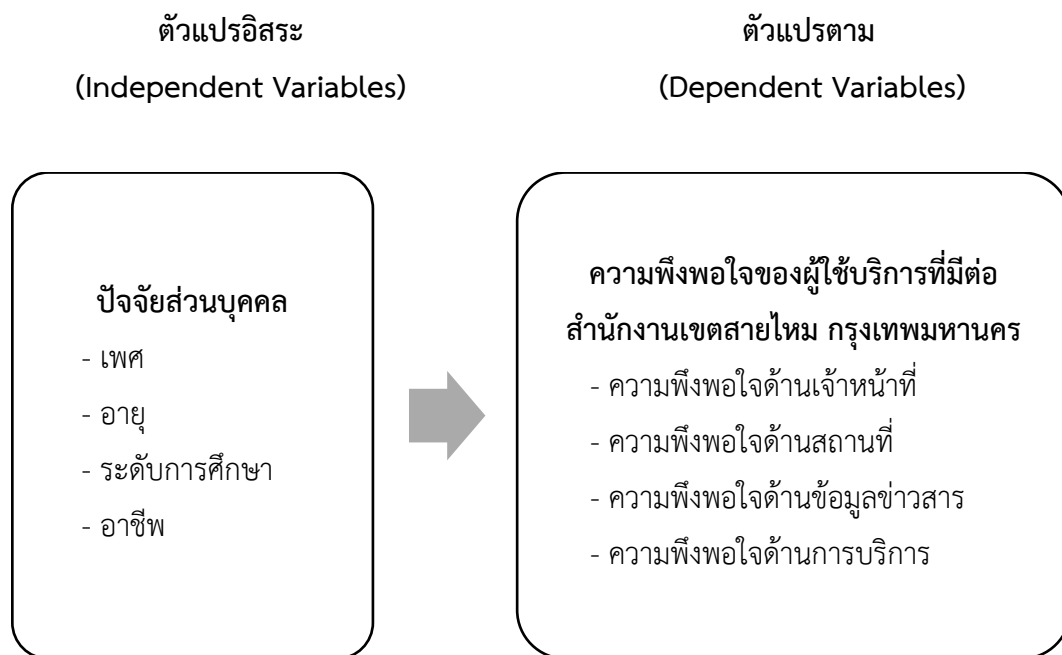
### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 208,928 คน (สำนักงานเขตสายไหม, 2565) และเข้ามาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม ด้านงานทะเบียนราษฎร กำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่าง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 หน้า 125) โดยคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ค่าสัดส่วนประชากร 0.5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม 2566 โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ตามหลักโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร โดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง ประกอบความเรียง และ 2) สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-Test และ F-test (One - Way ANOVA)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังนี้



## สรุปผลการศึกษา

ผู้ให้บริการสำนักงานเขตสายไหม 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 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	211	52.75
- หญิง	189	47.25
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 21 ปี	73	18.25
- 21 - 30 ปี	163	40.75
- 31 - 40 ปี	105	26.25



ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
- 41 – 50 ปี	50	12.50
- 50 ปีขึ้นไป	9	2.25
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	50	12.50
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	101	25.25
- ปริญญาตรี	213	53.25
- สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.00
4. อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	122	30.50
- ธุรกิจส่วนตัว	91	22.75
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	17.00
- เอกชน	119	29.75

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พอใจมากด้านพนักงานเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการบริการเป็นอันดับที่ 2 และ 3 และพอใจปานกลางด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	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	

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการบริการเป็นรายข้อ พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา

คือ มีอัตราค้ำไม่ตรีเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และอันดับสุดท้าย คือ การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

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

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ให้คำแนะนำและข้อมูลเป็นที่น่าพอใจเมื่อมีข้อซักถามหรือข้อสงสัย ให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ วิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้ ตามลำดับ

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

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-Test พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบริการ ส่วนด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ หนูเกตุ (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ เผือกฉุย (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดีในการบริการเป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ กนกทอง (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ อาคารสถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อซักถาม หรือข้อสงสัยในขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ในการยื่นคำร้องแต่ละประเภทแก่ผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลย์ลิกา ศิริรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง ผลจากการวิจัย พบว่า การตอบข้อสงสัยตามที่คุณใช้บริการต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสูงสุด

ด้านการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ที่เป็นเช่นนี้เพราะสำนักงานเขตสายไหมได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการในลักษณะ One Stop Service แก่ผู้ให้บริการ และการรอรับบัตรคิวในการมาใช้บริการ อีกทั้งการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์กับงานประเภทต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรธรรมา ชลยูโนรี (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอพนสนธิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่ากรมอำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความพึงพอใจ คือ ด้านการบริการ

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม และรายด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม หนานศักดิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลจากการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลจากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านพนักงาน ควรมีการปรับปรุงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้มากที่สุด
2. ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงการจัดบริการโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้ลูกค้าในระหว่างการรอให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อด้วยตนเอง เพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้ากรณีลูกค้าเกิดความจำเป็น
4. ด้านการบริการ ควรปรับปรุงระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จ ให้มีความเหมาะสมตามที่ได้นัดหมายกับลูกค้าไว้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการตามเวลานัดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ดี การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการ
3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งจากเจ้าหน้าที่เอง และจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

## อ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร. ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับที่ 59, 61-90.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).

- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดราชบุรี. (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. (2556). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณะ *Public Service Administration* หน่วยที่ 1-8. [พิมพ์ครั้งที่ 3]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรณัย เชาว์ปรีชา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2556). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณะ *Public Service Administration* หน่วยที่ 1-8. [พิมพ์ครั้งที่ 3]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัลย์ลิกา ศิริรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (*Quality in Service*). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วิบูลย์ เผือกฉุย. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย).
- สุธรรม ขนาคักดี. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ).
- สมชาติ กิจยรรยง. (2556). เทคนิคการจัดการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อนันต์ หนูเกตุ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. (ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ).
- อรรัมภา ขลุ่ยโนรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. (ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.

โรงเรียนบ้านคลองข่อย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียน  
ราษฎร. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2566, จาก เข้าถึงได้จาก  
<http://www.bkk.ac.th/ps/article/9.pdf>.