

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง  
กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of Public Service Recipients Regarding Civil  
Registration Work Don Mueang District Office Bangkok

พรศิริ ต้นทอง<sup>1\*</sup>

Pornsiri Tonthong<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand.

\*Corresponding Author; e-mail : Pornsiri.to@ku.th

DOI : 10.14456/jasrru.2025.42

Received : June 20, 2025; Revised : August 4, 2025; Accepted : July 7, 2025

**บทคัดย่อ (Abstract)**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อวัดผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา คือ ประชาชนในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านรูปธรรมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านการให้บริการความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และลำดับสุดท้าย ด้านการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ดังนั้นจึงควรส่งเสริมแนวทางการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจในการให้บริการความพึงพอใจด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครในการศึกษาครั้งต่อไป

**คำสำคัญ (Keywords) :** ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, บริการสาธารณะ, งานทะเบียนราษฎร

**Abstract**

This research aims to 1. Conduct a study on the satisfaction measurement of public service recipients in the area of civil registration, Don Mueang District Office, Bangkok. 2. To conduct a research study on measurement and comparison of satisfaction level of public service recipients in the area of civil registration, Don Mueang District Office, Bangkok.

**Citation :** Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

The sample group used in the study was 400 people in Don Mueang District, Bangkok. A questionnaire was used as a tool for data collection. Statistics were used for data analysis. Including percentages, means, standard deviations, t-test and one-way analysis of variance. The statistical significance level was set at 0.05.

The research results found that the satisfaction level of the public service recipients in the area of civil registration, Don Mueang District Office, Bangkok, from a sample group of 400 people, was at a high level of satisfaction, with an average value of 4.01. With a high level of satisfaction in all items, with the average satisfaction in order as follows : understanding and compassion, with an average of 4.08. In terms of tangible service provision, the average score was 4.05. In terms of responsiveness to service recipients, the average score was 3.99. In terms of providing confidence to service recipients, and finally, the average score was 3.98. In terms of providing confidence in the service, the average score was 3.97. Therefore, it is necessary to promote trust in providing satisfaction in the registration service of Don Mueang District Office, Bangkok in the next study.

**Keywords :** Satisfaction, Service Recipient, Public Service, Civil Registration.

## บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ในการดำเนินการให้บริการประชาชนโดยมีสำนักงานเขตดอนเมืองเป็น 1 ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งฝ่ายทะเบียนราษฎรเป็นหน่วยงานย่อยของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครที่ให้บริการที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางในการปฏิบัติงาน กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ในปัจจุบัน สำนักงานเขตดอนเมืองมีประชากรมากที่สุดเป็นอันดับที่ 9 ของกรุงเทพมหานคร (สถิติทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง, 2566) ในเขตพื้นที่ดอนเมืองให้ได้ทราบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่าเป็นเช่นใด การประเมินครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัญหาการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยตรงประเด็นและการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพมาตรฐาน ทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้เป็นเจ้าของพื้นที่ในสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้อย่างแท้จริงต่อไป

### เขตการปกครอง

เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 โดย หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในครั้งนั้น ได้มีหนังสือลงนามประกาศให้มีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตดอนเมือง เป็นแขวงสี่กั๊ก และมีพื้นที่จัดตั้งแขวงดอนเมือง และแขวงสนามบิน มีผลบังคับใช้วันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2552 ตามลำดับ ทำให้เขตดอนเมือง ในปัจจุบันแบ่งการปกครองย่อยได้ 3 แขวง ประกอบด้วย :

1. สี่กั๊ก (Si Kan) เป็นพื้นที่ 11.534 ตร.กม. จำนวนประชากร 63,264 คน
2. ดอนเมือง (Don Mueang) เป็นพื้นที่ 10.605 ตร.กม. จำนวนประชากร 80,406 คน
3. สนามบิน (Sa - nam bin) เป็นพื้นที่ 14.664 ตร.กม. จำนวนประชากร 22,271 คน

**Citation :** พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

จำนวนพื้นที่รวม 36.803 ตร.กม. รวมประชากรทั้งสิ้น 165,941 คน (ข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2566)

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และบริการด้านทะเบียนราษฎร

### การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ปาราสูรามาน, ไชทามาล และแบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) กำหนดชุดเครื่องมือในการวัดประเมินผลคุณภาพงานบริการ มีจำนวน 5 ด้าน

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ หรือ (Tangibles) กล่าวถึง บุคคลได้รับความพึงพอใจงานบริการด้วยรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ และการสัมผัสได้ ซึ่งมักพบเห็นจากลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล หรือวัสดุ หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ดีกับผู้รับบริการจากสถานที่ที่แวดล้อมด้วย และทำให้ทราบว่าผู้รับบริการได้รับรู้ว่าการบริการเกิดจากความตั้งใจจริง และมองเห็นภาพได้อย่างชัดเจน
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หรือ (Reliability) กล่าวถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถสื่อสารวัตถุประสงค์ต่อผู้รับบริการได้ โดยพบว่า งานให้บริการที่มอบหมายแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และมีความเหมาะสม ที่พบว่า เกิดความเชื่อถือ การไว้วางใจงานบริการจากผู้รับบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หรือ (Responsive) กล่าวถึง ผู้ให้บริการ มีหน้าที่งานบริการลูกค้า สามารถบริการให้บริการได้ทันทั่วถึง และมีความเต็มใจอย่างมาก สำหรับการมีความพร้อมในการช่วยเหลือ พบว่า ผู้รับบริการได้รับสะดวกและรวดเร็วที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ หรือ (Assurance) กล่าวถึง ผู้ให้บริการที่ดีจำเป็นในการมีทักษะ มีความสามารถ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ แก่ผู้รับบริการก่อให้เกิดความมั่นใจ และความเชื่อถือ การสร้างว่าได้มารับบริการที่ดี ทำให้เกิดความตอบสนองตรงกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น
5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หรือ (Empathy) กล่าวถึง มีพนักงานปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการรายบุคคลต่อผู้ใช้บริการ ที่มาจากความสนใจและการได้รับการเอาใจใส่ ทำให้เกิดมาตรฐานสำหรับใช้วัดคุณภาพงานบริการ และนิยมเรียกชื่อว่า แบบสอบถาม “SERVQUAL”

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ โดยได้นำผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์และสนับสนุนแนวคิดในการศึกษารุ่นนี้ ดังต่อไปนี้

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.๙7 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.85 ความพึงพอใจด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.78 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

เป็ยรยง ไชยรัตน์ (2564) การรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัว อุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า รายงานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.00 และได้ทำการจำแนกรายด้านและสามารถทำการเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้ ข้อ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ข้อ 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ข้อ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 และ ข้อ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60

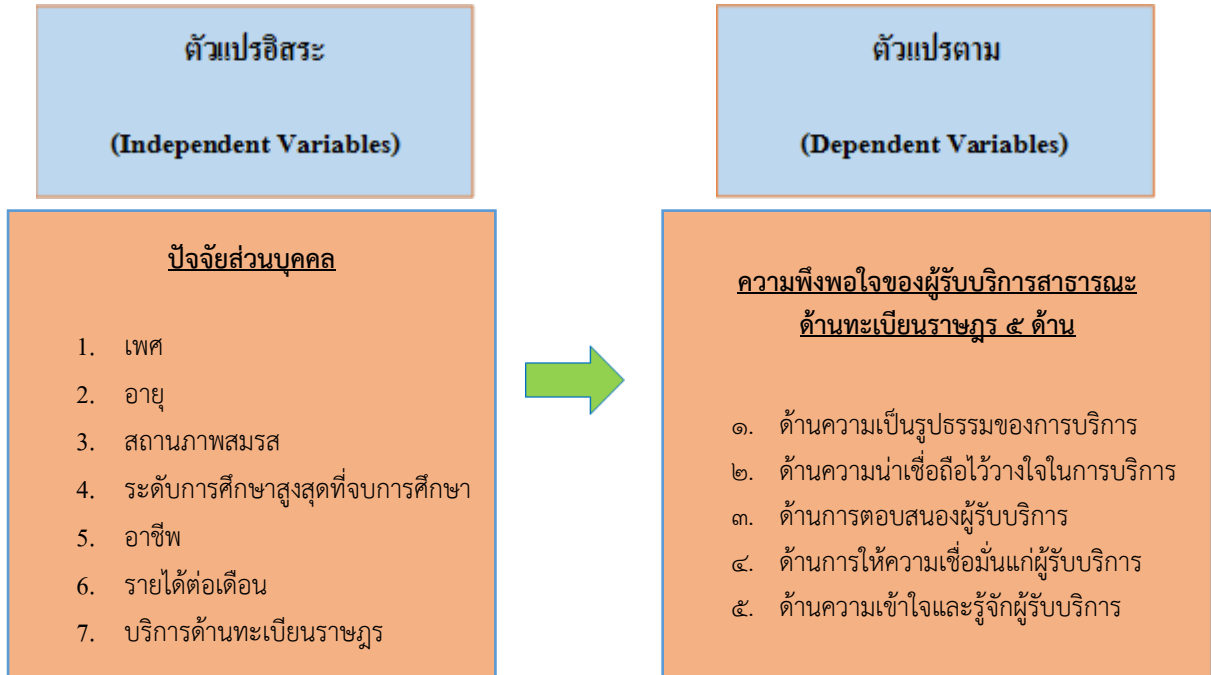
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2565) รายงานผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเหนือ อำเภอดำรงวิทยารุจิราชนครินทร์ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีผลรายงาน พบว่า

1. งานบริการ จำนวน 4 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการด้านสาธารณสุข (การป้องกันและระงับโรคติดต่อ) คิดเป็นร้อยละ 95.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการด้านทะเบียนราษฎร มีผลรายงาน คิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ขึ้นทะเบียนต่อบัตรประจำตัวคนพิการ และการขึ้นทะเบียนสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส) คิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้มารับบริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มารับบริการ และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการผู้มารับบริการ โดยพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙6.0๙ และพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93

### กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการวิจัยครั้งนี้ จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทฤษฎีคุณภาพการบริการสาธารณะของปาราสุรามา, ไชทามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry) (1๙๙0) กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร คือ ผู้ใช้บริการระบบบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประชากรสำนักงานเขตดอนเมือง 165,941 คน จากประชากรกรุงเทพมหานครรวมทั้งสิ้น 3,563,058 คน (ทะเบียนราษฎรกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566) เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567

สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1967 : 886)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$N = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

N = จำนวนประชากร คือ 3,563,058 คน



$n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง คือ 0.05

$$n = \frac{3,563,058}{1 + 3,563,058 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,563,058}{8,907.6475}$$

$$n = 399.99$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

(n = 400)		
เขตการปกครอง/แขวง	ประชาชนมาใช้บริการ	กลุ่มตัวอย่าง
1. แขวงสีกัน	63,264	152
2. แขวงดอนเมือง	80,406	194
3. แขวงสนามบิน	22,271	54
<b>รวม</b>	<b>165,941</b>	<b>400</b>

### ผลการวิจัย (Research Results)

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และรองลงมา มีเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

3. สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมา มีสถานภาพเป็นสมรส จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดมีสถานภาพเป็นหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมา มีปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

Citation : พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

5. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดมีเป็นอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน, อาสาสมัครชุมชน) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

6. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดมีรายได้ต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12

7. ประเภทงานทะเบียนราษฎรที่มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเภทงานทะเบียนราษฎรที่มารับบริการมีงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนในครั้งแรก หรือบัตรหมดอายุ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาประเภทงานทะเบียนราษฎรที่มารับบริการมีงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ งานจดทะเบียนสมรส จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และกลุ่มตัวอย่างน้อยสุดประเภทงานทะเบียนราษฎรที่มารับบริการมีงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ งานย้ายเข้า-ออกทะเบียนบ้าน การขอทะเบียนหมายเลขบ้าน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

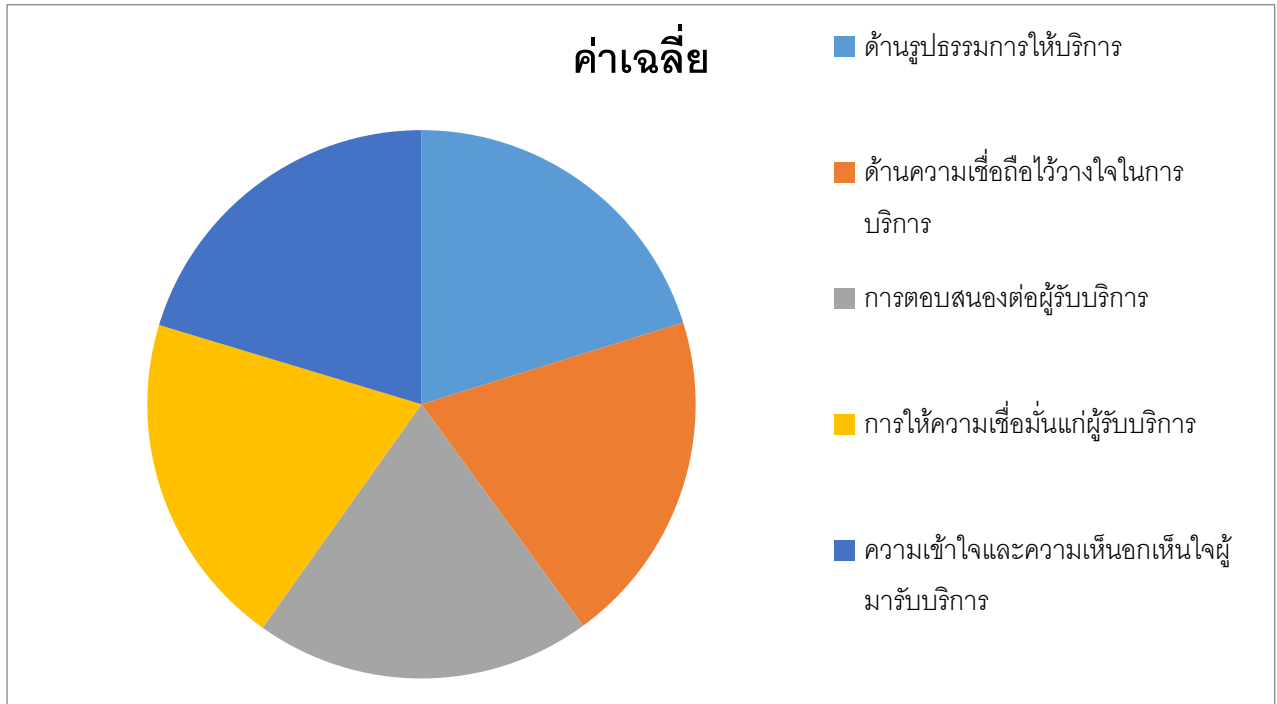
(n = 400)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปธรรมการให้บริการ	4.05	0.87	มาก
2. ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ	3.97	0.88	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.99	0.88	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.98	0.88	มาก
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ผู้มารับบริการ	4.08	0.82	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>



ภาพที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ แต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ 5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ข้อ 1 ด้านรูปธรรมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านรูปธรรมของการบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการ ลำดับต่อมาเป็นการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยสามารถอภิปรายความพึงพอใจแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) **ด้านรูปธรรมของการให้บริการ** จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ด้านรูปธรรมของการบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1. มีพื้นที่และช่องทาง การให้บริการไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อาจเป็นเพราะผู้รับบริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรได้รับบริการให้มีพื้นที่สะดวก ง่ายต่อการเข้ามาติดต่อทุกครั้ง มีความปลอดภัยในพื้นที่ที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ด้วยความจริงใจและเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ได้รับความ ชัดเจนในรายละเอียดของงานทะเบียนราษฎรประเภทต่างๆได้ดี ในขณะที่ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.๙8 อาจเป็นเพราะผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรต่างมีความคิดเห็นในด้านกระบวนการขั้นตอน ต่างๆ ไม่มีความสะดวกและไม่มีความรวดเร็ว และให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อผู้มารับบริการดังกล่าวให้เพิ่ม ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

2) **ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ** จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้าน งานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการและปฏิบัติงานตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการ เห็นว่าผู้มารับบริการมีความสำคัญในอย่างยิ่งเพื่อการปฏิบัติงานตรงตามเวลา เกิดความมีระเบียบวินัย มีความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการให้ได้รับประโยชน์ และทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เจ้าหน้าที่จึงได้พัฒนา งานด้านทะเบียนราษฎรให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 7. การเข้ารับบริการแต่ละเรื่องดำเนินการได้เสร็จเรียบร้อยภายใน 15 นาที และ ข้อ 9. ช่องทางการ รับฟังข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ ทำได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 อาจเป็นเพราะผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรต่างไม่ได้รับการด้านงาน ทะเบียนราษฎรที่ดำเนินการได้เร็วกว่าปกติและเกินเวลาที่กำหนดไว้ประมาณ 15 นาทีขึ้นไป และมีช่องทาง รับฟังข้อเสนอนแนะต่างๆ โทรศัพท์อาจติดต่อสื่อสารไม่ได้ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ให้บริการติดต่อสอบถามแล้ว ไม่มีผู้รับสาย จึงทำให้การตอบสนองต่องานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเกิดความล่าช้าไม่มีความ เหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างแท้จริงเท่าควร

3) **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้าน ทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการตอบสนองคำถามต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อาจเป็น เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามต่อผู้รับบริการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสุขภาพ

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

กิจกรรมรยาทเรียบร้อยตลอดการให้บริการ สามารถตอบคำถามการให้บริการได้อย่างทันท่วงที มีความชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่ายทุกครั้ง ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการยังไม่เพียงพอ หรือยังไม่มากเท่าที่ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้ความพึงพอใจที่เพียงพอ และมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

**4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ** จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 22. เจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น การนัดหมายจองคิวล่วงหน้า การรับเรื่องราวเหตุด่วน ฯลฯ ได้สะดวกและคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น การนัดหมายจองคิวล่วงหน้า การรับเรื่องราวเหตุด่วน ฯลฯ ได้สะดวกและคล่องตัว มีนโยบายสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีบริการผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ การนัดหมายจองคิวล่วงหน้าสามารถแม้กระทั่งอยู่นอกสถานที่ให้บริการที่สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร การรับเรื่องราวเหตุด่วนทันทีที่ร้องขอได้อย่างสะดวก และตอบสนองทันที มีความหลากหลายจึงทำให้ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้รับประโยชน์และมีเหมาะสม ในระดับสูง ควรมีเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบกล้องวงจรปิด ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 21. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบกล้องวงจรปิด ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อาจเป็นเพราะให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบกล้องวงจรปิด ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุยังไม่มีความพร้อมหลายและได้ความนิยมอย่างสูงสุดเท่าที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้งานรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจึงจำกัดหรือไม่ได้รับประโยชน์จากให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบกล้องวงจรปิด ระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุเท่าที่ควร

**5) ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ** จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 23. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีใจบริการด้านงานทะเบียนราษฎรทุกครั้ง สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้สอบถามผู้มารับบริการทุกประเภทได้สอบถามความต้องการของผู้มาติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรได้อย่างเท่าเทียม จึงทำให้ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้รับความนิยมนและแพร่หลาย หรือกลับมาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรด้านอื่นๆ อีกครั้ง ในขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 24. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อที่รอคิวนานจนหมดถึงออกไปพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อที่รอคิวนานจนหมดถึงออกไปพักไม่ได้รับการแก้ไขการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีต่อผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้อย่างมาก จึงทำให้ผู้มารับบริการด้านงาน

ทะเบียนราษฎรรอคิวจนกว่าเจ้าหน้าที่พักเสิร์ฟเสร็จสิ้นแล้วมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรต่อหลังจากออกไปพักแล้วนั้น

จากวัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างมีพื้นที่ที่มารับบริการที่มีช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ มีจุดบริการเข้าใจได้ง่าย สะดวกสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอต่อการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรอย่างชัดเจน รวมทั้งผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่เต็มใจพร้อมให้บริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงพบว่าผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีการศึกษาที่สอดคล้องกับคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2566) รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช และธเนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลทดสอบหาค่าความแตกต่าง ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบหาค่าความแตกต่างของอายุ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีค่าความแตกต่าง จำนวน 1 คู่ ได้ดังนี้ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มากกว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เพราะว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันระหว่างประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ได้แก่ การขอมีบัตร

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

ประจําตัวประชาชนจนถึงอายุ 70 ปี การใช้บัตรประจําตัวประชาชนเพื่อขอลงทะเบียนเป็ยยังชีพผู้สูงอายุของหน่วยงานที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ หรือการไปติดต่อโรงพยาบาลของภาครัฐ และประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุ 31 – 40 ปี ต่างมีบทบาทที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตโดยการใช้บัตรประจําตัวประชาชนในชีวิต ได้แก่ การติดต่อธุรกรรมทางการเงินของสถาบันการเงิน การใช้บัตรประจําตัวประชาชนในการเดินทางทั้งในประเทศและในต่างประเทศ

ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2566) รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของเป็ยรยง ไชยรัตน์ (2564) ศึกษารายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่าง ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Least Significant Differences (LSD) พบว่า มีค่าความแตกต่าง จำนวน 1 คู่ คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออายุ 61 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี แสดงว่าผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เมื่อผู้มาติดต่อมีความประสงค์ขอจดทะเบียนสมรสสำหรับคู่รักแต่งงานแล้ว ผู้มารับบริการบางรายยังสามารถยื่นติดต่อขอทะเบียนหมายเลขบ้านใหม่ (เพิ่มเติม) หรือผู้มารับบริการจำเป็นใช้บัตรประจําตัวประชาชนที่หมดอายุแล้ว ถือว่าการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับธนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกันไป เพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบัตรประจําตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ บัตรสูญหาย บัตรถูกทำลาย การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อ การใช้ชื่อสกุลร่วมบิดา/มารดา และงานแจ้งย้ายที่อยู่ใหม่ และประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส ต่างมีหน้าที่และบทบาทที่หลากหลายในการติดต่อกับงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การขอจดทะเบียนสมรส การออกหนังสือรับรองการใช้คํานามหญิง ภายหลังการจดทะเบียนสมรส หรือการบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียน

Citation : พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

ทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม ส่วนงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ งานขอกำหนดหมายเลขประจำบ้าน การแจ้ง รื้อถอนบ้าน งานแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร และ หรืองานคัดกรองสำเนาทะเบียนบ้าน ดังนั้นใน การวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มี สถานภาพการสมรสต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้น ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับธนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ซึ่งมีผล การศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับธนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตร ประชาชนเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จึงมี ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่าง ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตาม วิธี Least Significant Differences (LSD) พบว่า มีความแตกต่าง จำนวน 1 คู่ ได้ดังนี้ ประชาชนผู้มารับ บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อสถานภาพการสมรสเป็นโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร น้อยกว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อสถานภาพการสมรสเป็น สมรส เนื่องจากผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรมีสถานภาพการสมรสเป็นแต่งงานแล้วจะได้รับความ เชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้มารับ บริการที่เหมาะสมได้ดีกว่าวัยผู้ใหญ่เริ่มต้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียน ราษฎร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่จบ การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียน ราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียน ราษฎร ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครทุกคนมีความรู้สึกว่าได้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเท่าเทียมกัน มีความสะดวก รวดเร็ว ได้รับการตอบสนองเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อ การให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับธนศ วงษ์ไทย (255๙) ความพึง พ้อใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียน ราษฎร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มี

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

อาชีพต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน โดยมีผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพ ได้แก่ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความรู้สึกที่แตกต่างจากผู้มีอาชีพบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรมีความต้องการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรเพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านของบุคคลไม่เหมือนกัน ได้แก่ งานบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนตั้งแต่อายุ 7 ถึง 70 ปี ดังนั้นในการวิจัยจึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งมีผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบหาความแตกต่างด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Least Significant Differences (LSD) ของอาชีพ ในการรับบริการ มีรายงานผลทดสอบได้ว่า มีค่าความแตกต่าง จำนวน 5 คู่ คือ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพรับจ้างทั่วไป 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพบริษัทเอกชน โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพบริษัทเอกชน โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพรับจ้างทั่วไป 5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน/อาสาสมัครชุมชน) โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 คู่ เป็นผู้มารับบริการที่มีอาชีพ 1) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สูงกว่า อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สูงกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป 3) อาชีพบริษัทเอกชน สูงกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 4) อาชีพบริษัทเอกชน สูงกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป และ 5) อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน/อาสาสมัครชุมชน) สูงกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป ต่างมีความคิดเห็นเมื่อมารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจที่หลากหลายตั้งแต่อดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน เนื่องจากผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรด้วยความรู้สึกที่ได้รับ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของธนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่

Citation : พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96. <https://doi.org/10.14456/jasru.2025.42>

สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2566) รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามบทบาทและหน้าที่ที่กำหนดไว้แตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาที่มาติดต่อได้รับการตอบสนอง มีความสะดวก รวดเร็ว ทันกาล เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และรับผิดชอบต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบหาความแตกต่าง ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Least Significant Differences (LSD) ของรายได้ต่อเดือน ในการรับบริการ มีรายงานผลทดสอบได้ว่า มีค่าความแตกต่าง จำนวน 2 คู่ คือ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรายได้ต่อเดือน 10,001 ถึง 20,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็น มากกว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือน ทั้ง 10,001 ถึง 20,000 บาทขึ้นไป สูงกว่า รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องจากผู้มารับบริการทะเบียนราษฎรต่างมีอาชีพที่ใช้จ่ายสามารถยื่นขออนุมัติสินเชื่อธุรกรรมทางการเงินเพื่อเช่าซื้อบ้านหรือเช่าคอนโดให้แก่ตนเองได้ดีกว่าผู้มีรายได้น้อย สามารถขอย้ายเข้าทะเบียนบ้าน หรือสามารถขอมิหมายเลขบ้านได้ และผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป สูงกว่าที่มีต่อรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องจากผู้มารับบริการสามารถมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น มีโอกาสที่จะมีแหล่งที่อยู่อาศัยมากกว่า 1 แห่ง เพื่อขอมิหมายเลขทะเบียนบ้าน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีแนวโน้มที่จะขอมิบัตรประจำตัวประชาชนในครั้งแรก บัตรหมตอายุ หรือขยายครอบครัวเพื่อขอจดทะเบียนสมรสได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีรายได้ต่อเดือนชีวิตงาน เงิน และครอบครัว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงพบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่ง

Citation : Tonthong, P. (2025). Satisfaction of Public Service Recipients Recipients Regarding Civil Registration Work Don



Mueang District Office Bangkok . *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 3(4), 79–96.  
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2566) รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร ที่มีการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีสัญชาติไทย มีชื่อและที่อยู่อาศัยในทะเบียนบ้าน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และการศึกษาสูงสุดที่จบการศึกษา เกิดความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน สามารถประกอบอาชีพต่างๆ อย่างสุจริต การดำเนินชีวิตประจำวันที่มีความแตกต่าง ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร จึงเกิดสิทธิและหน้าที่ที่สามารถเลือกประเภทการให้บริการด้านงานทะเบียน งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ซึ่งมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี (2566) รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนศ วงษ์ไทย (255๙) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต่างกัน จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

### ความรู้ใหม่ (New Knowledge)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะขยายกลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานเขตอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร
2. ควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบทำการศึกษาศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะขยายกลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานเขตอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร
3. ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ความต้องการด้านการบริการสาธารณะด้านอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงานบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

Citation : พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร.



วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96. <https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42>

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.๙7 ดังนี้

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการจองคิวล่วงหน้า และก่อนเข้ารับบริการที่ฝ่ายทะเบียนผ่านแอป BMQA ใช้งานได้ง่าย ครบวงจร และสะดวกมากขึ้น
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีการเข้ารับบริการแต่ละเรื่องดำเนินการได้สำเร็จเรียบร้อยภายใน 15 นาที เพราะว่ามีผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง เพื่อให้บริการที่เท่าเทียมกัน
3. ควรให้ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรสามารถใช้ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ โทรศัพท์ และเว็บไซต์สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพิ่มมากขึ้น
4. ควรให้มีเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบกล้องวงจรปิด และระบบช่วยเหลือผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี
5. ควรให้มีเจ้าหน้าที่บริการผู้มาติดต่อที่รอคิวนานจนหมดถึงออกไปพักเที่ยง

### เอกสารอ้างอิง (References)

- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2558. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส. 2550. *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น].
- ชัชชัย รัตน์พันธ์ และคณะ. 2561. *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร
- ปทุมพร พลายเมือง. 2546. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี*. สุรินทร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์].
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 4(2)
- ธเนศ วงษ์ไทย. 2559. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].



- ไพ่อีซิล เจ๊ะอาแซ. 2562. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด จุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- วิสูตร จงชูณิชน. 2549. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- สฤชดี ผาอาจ และคณะ. 2560. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร].
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. 2565. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง].
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. 2560. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคใต้ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2558 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- อลิสรา รัตน์ไทรแก้ว. 2552. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น].
- Crosby, P. B. 1984. *Quality Without Tears*. New York: McGraw-Hill.