

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 400 คน การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 35.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.0 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.8 เรื่องที่ขอใช้บริการคืองานบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 54.8 ช่วงเวลาที่มาติดต่อ 12.01 น.-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.5 จำนวนครั้งที่มาติดต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.5 มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 79.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 (ตาราง 16) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความน่าไว้วางใจ พบว่า ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านความมั่นใจ

พบว่า ประเด็นเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า ประเด็นเรื่อง กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า พบว่า ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการสนองตอบลูกค้า พบว่า ประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.01

ด้านความน่าไว้วางใจ (Reliability)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.05 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.89 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.76 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 3.98 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.66 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.11 เป็นอันดับแรกรองลงมาคือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.09 สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.85 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.54 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.19 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.01 สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุก

ปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.39 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.88 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากร สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 8.00 น.-10.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.12 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 3.98 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 10.01 น.-12.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.92 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง และ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.82 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.72 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น.-14.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.16 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.02 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.97 สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.90 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 14.01 น.-16.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตาม

ข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.27 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.88 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.08 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.80 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.02 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.90 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.24 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.80 สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.76 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 4.13 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มี

ค่าเฉลี่ย 3.92 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.09 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.88 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.67 และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจ (Assurance)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เป็นอันดับแรก สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อัยกษัฌไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.94 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อัยกษัฌไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.90 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.82 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.24 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อัยกษัฌไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.05 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.83 อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.18 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.16 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.65 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมากด้วยเช่นกัน และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมากด้วยเช่นกัน และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.30 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อธยาศัยไมตรี ความ

เอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.19 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 8.00 น.-10.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.90 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.87 สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 10.01 น.-12.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.10 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น.-14.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.88 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 14.01 น.-16.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.15 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อ

ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.98 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.94 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.90 และตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.91 อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.12 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.08 อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.94 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.11 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.01 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่ง

สามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.69 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.59 ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.76 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.66 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียนและ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.53 เป็นอันดับแรก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.49 และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.56 เป็นอันดับแรก มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 4.37 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 4.11 และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.44 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.40 ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.82 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.80 กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.86 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 8.00 น.-10.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.81 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 10.01 น.-12.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่าย

ทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.78 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.89 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น.-14.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.74 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.62 กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.60 และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 14.01 น.-16.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.79 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเลเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ดังนี้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเลเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแคมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.67 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเลเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.45 และข้อมูล เนื้อหา สารระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นและเป็นที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.66 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.69 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.62 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.60 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นและเป็นที่ปรึกษา ค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.63 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นและเป็นที่ปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.57 มีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นและเป็นที่ปรึกษา และ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วย

เช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.23 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.13 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.08 และเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.47 เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.46 และสำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.79 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.77 เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.68 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.63 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.61 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 8.00 น.-10.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.75 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 10.01 น.-12.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.74 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.61 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น.-14.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.66 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.61 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.53 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 14.01 น.-16.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.80 เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.76 เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.73 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.66 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.65 เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.62 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย

3.54 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.48 และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.92 และสำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.68 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65 และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค ระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.62 สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ มีค่าเฉลี่ย 3.55 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้าโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

มีค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้าโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.87 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้าโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.27 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจนในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.73 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.19 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.64 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ

พร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.25 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 8.00 น.-10.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.96 เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 10.01 น.-12.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น.-14.00 น. มีระดับความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.05 เป็นอันดับแรก

รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.87 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการช่วงเวลา 14.01 น.-16.00 น. มีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ และ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.08 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.01 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีระดับความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านความน่าไว้วางใจ (Reliability)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าไว้วางใจในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา และสำนักงานเขตมีความพร้อมในด้านทรัพยากรที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วสันต์ เศษะฟอง (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความไว้วางใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มี

ความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้ำที่ Phillip Kotler (2000) ที่ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ คือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ลูกค้ำก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้ำก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินจากความคาดหวัง ลูกค้ำก็จะพอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

ด้านความมั่นใจ (Assurance)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการที่สำนักงานเขตแห่งนี้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ท่านเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามของท่านได้เป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจแก่ท่าน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจนตา รัตนพานิ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ในระดับมาก เรื่อง ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเหมาะสมเป็นที่น่าเชื่อถือ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการมีความทันสมัย สำนักงานเขตได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เอกสารที่ทางศูนย์บริการเตรียมไว้ ชัดเจนเข้าใจได้โดยง่าย

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วสันต์ เตชะพอง (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยลักษณะภายนอกและด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด ภาพลักษณ์ของงานทะเบียนมีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่แต่งกายดูดีและเหมาะสม ความสะอาดของสถานที่ทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการ มีความชัดเจน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย ช่วยชู (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า (Empathy)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี สำนักงานเขตแห่งนี้บริการท่านจากใจ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าในระดับมาก เรื่อง ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามระยะเวลาที่กำหนดหรือเร็วกว่านั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ใช้เวลาอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย ช่วยชู (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการเป็นอย่างดี

ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านการสนองตอบลูกค้าในระดับมาก โดยให้ความสำคัญ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษา ได้ถูกต้อง ชัดเจนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอของท่านเลย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วสันต์ เตชะฟอง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสนองตอบลูกค้า ในระดับมาก เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการแก่ประชาชนอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่รวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ/บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย ช่วยชู (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากเรื่อง เมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่แนะนำเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วดำเนินการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจสอบถามว่ามาติดต่อเรื่องใด และเจ้าหน้าที่มีความรู้และชำนาญเป็นอย่างดี

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ เรื่องที่ขอใช้บริการ ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน และที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 29 ปี ในองค์ประกอบด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ในองค์ประกอบด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง สำนักงานเขตแห่งบริการจากใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการสนองตอบลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ ในองค์ประกอบด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยเรื่อง สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความมั่นใจ ปัจจัยย่อยเรื่องอักษาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง สำนักงานเขตบริการจากใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการสนองตอบลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส,หย่า ในองค์ประกอบด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 1 ครั้ง ในช่วง 3 เดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 2 ครั้ง ในช่วง 3 เดือน ในองค์ประกอบด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการสนองตอบลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวน 3 ครั้ง ขึ้นไป ในช่วง 3 เดือน ในองค์ประกอบด้านสิ่ง

ที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ กิริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยนอกพื้นที่เขตบางแค ในองค์ประกอบ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวนมากที่สุด และ มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ยกเว้นในองค์ประกอบด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00-10.00 น. ในองค์ประกอบ ด้านความไว้ใจและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยเรื่อง สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการสนองตอบลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ในองค์ประกอบ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ในองค์ประกอบด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยย่อยเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แต่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ในองค์ประกอบ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า ปัจจัยย่อยเรื่อง เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมของคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนา ในประเด็น ความพร้อมในด้านทรัพยากรที่จะสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและการให้บริการที่ตรงเวลา มาตรฐานการทำงานที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการเสมอ ลดขั้นตอนการติดต่อกัน สำหรับผู้ที่มาติดเรื่องแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ และผู้ที่ติดต่อขอรับบริการช่วงเวลา 8.00-10.00 น. ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นใจ (Assurance)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนา ในประเด็น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ สำหรับผู้ติดต่อที่มาติดต่อบริการแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรมีการฝึกอบรมทักษะและพัฒนาเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เรื่องการบริการและความรู้ในงาน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและมี Service mind เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนา ในประเด็น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆและความน่าสนใจของ ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีความทันสมัยและรวดเร็ว สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุไม่เกิน 29 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้บริการประชาชน เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสืออ่านเล่น น้ำดื่ม ห้องสุขาสะอาด รวมทั้งเพิ่มพื้นที่จอดรถให้ได้อย่างเพียงพอ

ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า (Empathy)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนา ในประเด็น ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การแสดงความเอาใจใส่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ติดต่อเพศหญิง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่มีหน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือและเป็นกันเองกับประชาชน คอยแนะนำขั้นตอนและตรวจสอบเอกสารที่จะใช้ในการติดต่อกันแต่ละเรื่อง โดยตรง เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาของประชาชน แจ้งหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรับทราบและแก้ไขต่อไป และในช่วงเวลา 12.00 – 14.01 น. เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการสูงสุด ควรสลับเวลาการพักของเจ้าหน้าที่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนา ในประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ สำหรับผู้ติดต่อที่มาติดต่อเรื่องแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ผู้ที่มาติดต่อมากกว่า 1 ครั้ง และผู้ที่มาติดต่อ ช่วงเวลา 8.00-10.00 น. ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความเต็มใจและไม่ปฏิเสธ เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากขอบเขตการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะงานฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เท่านั้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังฝ่ายอื่นๆ ในสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และควรรศึกษาในสำนักงานเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการแตกต่างกัน