

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ  
งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นางสาวกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการสัมภาษณ์ประชาชนหลังจากที่เข้ารับบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาท ขึ้นไป มีอาชีพรับจ้างพนักงานบริษัท เรื่องที่ขอใช้บริการมากที่สุดคืองานบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเวลาที่มาติดต่อ 12.01 น.-14.00 น. จำนวน 1 ครั้ง และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เรียงลำดับตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการสนองตอบลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

<b>Independent Study Title</b>	People Satisfaction Towards Service Quality of Civil Registration Division of Bangkhae District Office in Bangkok
<b>Author</b>	Miss Kunnika Suksawad
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Lecturer Dr.Narumon Kimpakorn

## **ABSTRACT**

The objective of this independent study was to examine people satisfaction towards service quality of Civil Registration Division of Bangkhae District Office in Bangkok. With the Accidental Sampling approach, 400 people who took services from the specified office were selected to be research samplings. In order to acquire data from those mentioned samplings, the interview made through questionnaires, as the research tool, was applied; then, the descriptive statistics, composing of frequencies, percentages and means were used to analyze all given data.

The findings of this study showed that most respondents were single males aged between 30-39 years with Bachelor's degree and earned monthly income at the higher amount of 15,001 baht. The majority was employees and company officers and mostly came to the mentioned office once to take Identity Card affairs during 12.01 – 14.00 hrs. It was found that according to the house registration record, their residences were located in Bangkhae district area.

Hereafter were shown the factors which were respectively ranked at high level of satisfaction: Assurance, Customer Responsiveness, Credibility, Individual Attention and Physical Appearance.