

สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                      | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                                      | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                   | จ    |
| สารบัญ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ช    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                  |      |
| หลักการและเหตุผล                                     | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                              | 3    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา                         | 3    |
| นิยามศัพท์   | 3    |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b> |      |
| แนวคิดและทฤษฎี                                       | 4    |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                                | 6    |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>                   |      |
| ขอบเขตการศึกษา                                       | 8    |
| ขอบเขตประชากร  | 9    |
| ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง                  | 9    |
| ข้อมูลและแหล่งข้อมูล                                 | 10   |
| เครื่องมือที่ใช้การศึกษา                             | 10   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                   | 10   |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล         | 11   |
| ระยะเวลาในการศึกษา                                   | 11   |

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>  |      |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม   | 13   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงาน<br>ทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร  | 18   |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงาน<br>ทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ<br>เรื่องที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่<br>ติดต่อในช่วง 3 เดือนและที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน | 24   |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน<br>สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 89   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>   |      |
| สรุปผลการศึกษา   | 90   |
| อภิปรายผล  | 109  |
| ข้อค้นพบ   | 112  |
| ข้อเสนอแนะ   | 115  |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | 117  |
| <b>ภาคผนวก</b>   | 119  |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>   | 125  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 1        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ   | 13   |
| 2        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ  | 13   |
| 3        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ   | 14   |
| 4        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา   | 14   |
| 5        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้  | 15   |
| 6        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ   | 15   |
| 7        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ  | 16   |
| 8        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ   | 16   |
| 9        | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน   | 17   |
| 10       | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน  | 17   |
| 11       | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) | 18   |
| 12       | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ (Assurance)                     | 19   |
| 13       | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)        | 20   |
| 14       | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ และการเข้าใจลูกค้า (Empathy)     | 21   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 15       | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness ) | 22   |
| 16       | แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ   | 23   |
| 17       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ                                | 24   |
| 18       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ   | 26   |
| 19       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ                                     | 28   |
| 20       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเพศ                                | 30   |
| 21       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ   | 32   |
| 22       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ                               | 34   |
| 23       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามอายุ  | 36   |
| 24       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามอายุ                                   | 38   |
| 25       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอายุ                               | 40   |
| 26       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามอายุ  | 42   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า  |
|----------|--|-------|
| 27       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ   | 44    |
| 28       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ                       | 46    |
| 29       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ           | 48    |
| 30       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ      | 50    |
| 31       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ                 | 52    |
| 32       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ | 54-55 |
| 33       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ                      | 57-58 |
| 34       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ          | 60-61 |
| 35       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ     | 63-64 |
| 36       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ                | 66-67 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 37       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน | 69   |
| 38       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน                    | 71   |
| 39       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน       | 73   |
| 40       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน   | 75   |
| 41       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน              | 77   |
| 42       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน        | 79   |
| 43       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน                             | 81   |
| 44       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน                | 83   |
| 45       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน            | 85   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 46       | แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน | 87   |
| 47       | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ข้อเสนอแนะ  | 89   |
| 48       | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ จำแนกตามรายละเอียด  | 89   |