

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักเขต บางแค กรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาดูด้วยการรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 400 ชุด จากประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงข้อมูลพื้นฐานของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ งานที่มาติดต่อ ช่วงเวลา จำนวนครั้ง และที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน (ตาราง 1 – 10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า (ตาราง 11 – 16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ เรื่องที่ขอใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อในช่วง 3 เดือนและที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน (ตาราง 17 – 46)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 47 – 48)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	206	51.5
หญิง	194	48.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.5

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.3
20-29 ปี	114	28.5
30-39 ปี	174	43.5
40-49 ปี	30	7.5
50-59 ปี	28	7.0
60 ปี ขึ้นไป	37	9.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีอายุ 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา ได้แก่ อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.3 อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	192	48.0
สมรส	169	42.3
หม้าย	29	7.3
หย่าร้าง	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวนน้อยที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	98	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	8.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	20.5
ปวส./อนุปริญญา	28	7.0
ปริญญาตรี	141	35.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็น ร้อยละ 20.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	46	11.5
5,001 – 10,000 บาท	135	33.8
10,001 -15,000 บาท	75	18.8
15,001 บาท ขึ้นไป	144	36.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาท ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	33	8.3
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	48	12.0
รับจ้าง / พนักงานบริษัท	139	34.8
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	109	27.3
เกษตรกรกรรม	30	7.5
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	41	10.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.3 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.0 นักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.3 พ่อบ้าน/ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเกษตรกรกรรม มีจำนวนน้อยที่สุด คือร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ

เรื่องที่ขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แจ้งเกิด	48	12.0
แจ้งตาย	22	5.5
ย้ายที่อยู่	54	13.5
งานบัตรประจำตัวประชาชน	219	54.8
เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล	30	7.5
จดทะเบียนสมรส-หย่า	27	6.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้งานงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ขอใช้บริการเรื่องงานบัตรประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา คือย้ายที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 13.5 แจ้งเกิด คิดเป็นร้อยละ 12.0 เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล คิดเป็นร้อยละ 7.5 จดทะเบียนสมรส-หย่า คิดเป็นร้อยละ 6.8 และแจ้งตาย มีจำนวนน้อยที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
08.00 น. ถึง 10.00 น.	48	12.0
10.01 น. ถึง 12.00 น.	92	23.0
12.01 น. ถึง 14.00 น.	194	48.5
14.01 น. ถึง 16.00 น.	66	16.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้งานงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ช่วงเวลาที่มาติดต่อ 12.01 น. ถึง 14.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ เวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.0 เวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.5 และช่วงเวลา 08.00 น. ถึง 10.00 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อ ในช่วง 3 เดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	286	71.5
2 ครั้ง	89	22.3
3 ครั้ง	17	4.3
4 ครั้ง	3	0.8
มากกว่า 5 ครั้ง	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่มาติดต่อ(รวมครั้งนี้) 1 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมา 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.3 จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.3 มากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.3 จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ในพื้นที่เขตบางแค	318	79.5
นอกพื้นที่เขตบางแค	82	20.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแคมีมากกว่าผู้ที่มีทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแคคือ ในพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 79.5และนอกพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 20.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงาน
เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าไว้วางใจ (Reliability)

ด้านความน่าไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	130 (32.5)	215 (53.8)	55 (13.8)	400 (100.0)	3.81	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0.0 (0.0)	1 (0.3)	77 (19.3)	249 (62.3)	73 (18.3)	400 (100.0)	3.99	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0.0 (0.0)	8 (2.0)	51 (12.8)	242 (60.5)	99 (24.8)	400 (100.0)	4.08	มาก	1
4. สำนักงานเขตมีความพร้อมในด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0.0 (0.0)	26 (6.5)	122 (30.5)	177 (44.3)	75 (18.8)	400 (100.0)	3.75	มาก	5
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	112 (28.0)	212 (53.0)	76 (19.0)	400 (100.0)	3.91	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.90	มาก	

จากตาราง 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.08) เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.81) และสำนักงานเขตมีความพร้อมในด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ (Assurance)

ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	145 (36.3)	152 (38.0)	103 (25.8)	400 (100.0)	3.90	มาก	4
7. สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	77 (19.3)	226 (56.5)	97 (24.3)	400 (100.0)	4.05	มาก	1
8. อัยการไม่ตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	113 (28.3)	192 (48.0)	95 (23.8)	400 (100.0)	3.96	มาก	2
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบคำถามได้ดี	0.0 (0.0)	16 (4.0)	89 (22.3)	208 (52.0)	87 (21.8)	400 (100.0)	3.92	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.95	มาก	

จากตาราง 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) อัยการไม่ตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.96) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ	2 (0.5)	19 (48.0)	166 (41.5)	135 (33.8)	78 (19.5)	400 (100.0)	3.67	มาก	2
11. ความน่าสนใจของสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.0)	23 (5.8)	188 (47.0)	123 (30.8)	66 (16.5)	400 (100.0)	3.58	มาก	4
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	17 (4.3)	154 (38.5)	170 (42.5)	59 (14.8)	400 (100.0)	3.68	มาก	1
13. ข้อมูล เนื้อหา สารคดีด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	16 (4.0)	179 (44.8)	160 (40.0)	45 (11.3)	400 (100.0)	3.59	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.62	มาก	

จากตาราง 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ข้อมูล เนื้อหา สารคดีด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านความใส่ใจ และการเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ด้านความใส่ใจ และการเข้าใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	16 (14.0)	165 (41.3)	165 (41.3)	54 (13.5)	400 (100.0)	3.64	มาก	2
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสม	0 (0.0)	13 (3.3)	187 (46.8)	144 (36.0)	56 (14.0)	400 (100.0)	3.61	มาก	4
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	0 (0.0)	29 (7.3)	150 (37.5)	170 (42.5)	51 (12.8)	400 (100.0)	3.61	มาก	4
17. สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ	0 (0.0)	24 (6.0)	155 (38.8)	163 (40.8)	58 (14.5)	400 (100.0)	3.64	มาก	2
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	12 (3.0)	147 (36.8)	188 (47.0)	53 (13.3)	400 (100.0)	3.71	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64	มาก	

จากตาราง 14 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
19.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน	0 (0.0)	10 (2.5)	109 (27.3)	180 (45.0)	101 (25.3)	400 (100.0)	3.93	มาก	2
20.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	8 (2.0)	104 (26.0)	198 (49.5)	90 (22.5)	400 (100.0)	3.93	มาก	2
21.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	9 (2.3)	70 (17.5)	229 (57.3)	92 (23.0)	400 (100.0)	4.01	มาก	1
22.เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติราชการ	8 (2.0)	18 (4.5)	132 (33.0)	142 (35.5)	100 (25.0)	400 (100.0)	3.77	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.92	มาก	

จากตาราง 15 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ทุกปัจจัยย่อยด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของ
คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ด้านความน่าไว้วางใจ	3.90	มาก	3
ด้านความมั่นใจ	3.95	มาก	1
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.62	มาก	5
ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า	3.64	มาก	4
ด้านการสนองตอบลูกค้า	3.91	มาก	2
รวม	3.90	มาก	

จากตาราง 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านการ
สนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านความน่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านความใส่ใจและการ
เข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ เรื่อง
ที่ขอใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อในช่วง 3 เดือนและที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ตาราง 17 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าไว้วางใจ	เพศ																	
	เพศชาย					เพศหญิง												
	รวม	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	รวม	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่								
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	65 (31.6)	108 (52.4)	33 (16.0)	206 (100.0)	3.84	มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	65 (31.6)	107 (55.2)	22 (11.3)	194 (100.0)	3.78	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (15.5)	127 (61.7)	47 (22.8)	206 (100.0)	4.07	มาก	2	0 (0.0)	1 (0.5)	45 (23.2)	122 (62.9)	26 (13.4)	194 (100.0)	3.89	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (12.1)	119 (57.8)	62 (30.1)	206 (100.0)	4.18	มาก	1	0 (0.0)	8 (4.1)	26 (13.4)	123 (63.4)	37 (19.1)	194 (100.0)	3.97	มาก	1
4. สำนักงานงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็	0 (0.0)	1 (0.5)	73 (35.4)	98 (47.6)	34 (16.5)	206 (100.0)	3.80	มาก	5	0 (0.0)	25 (12.9)	49 (25.3)	79 (40.7)	41 (21.1)	194 (100.0)	3.70	มาก	5
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	41 (19.9)	114 (55.3)	51 (24.8)	206 (100.0)	4.05	มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	71 (36.6)	98 (50.5)	25 (12.9)	194 (100.0)	3.76	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98	มาก								3.82	มาก	

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.97) เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตาราง 18 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จําแนกตามเพศ

ด้านความมั่นใจ	เพศ															
	เพศชาย					เพศหญิง										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้าง ความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	57 (27.7)	79 (38.3)	70 (34.0)	206 (100.0)	4.06 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	88 (45.4)	73 (37.6)	33 (17.0)	194 (100.0)	3.72 มาก	4
7. สำนักงานขงมีความปลอดภัยในการ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (11.2)	128 (62.1)	55 (26.7)	206 (100.0)	4.16 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	54 (27.8)	98 (50.5)	42 (21.6)	194 (100.0)	3.94 มาก	1
8. ทัศนคติไม่ตรี ความเอื้อเฟื้อของ เจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	51 (24.8)	103 (50.0)	52 (25.2)	206 (100.0)	4.00 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	62 (32.0)	89 (45.9)	43 (22.2)	194 (100.0)	3.90 มาก	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคําถาม ได้ดี	0 (0.0)	8 (3.9)	35 (17.0)	112 (54.4)	51 (24.8)	206 (100.0)	4.00 มาก	3	0 (0.0)	8 (4.1)	54 (27.8)	96 (49.5)	36 (18.6)	194 (100.0)	3.82 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.05 มาก								3.84 มาก	

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.16) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) อخصาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) อخصาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	เพศ															
	เพศชาย					เพศหญิง										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)						
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ใน ฝ่ายทะเบียน	1 (0.5)	15 (7.3)	87 (42.2)	68 (33.0)	35 (17.0)	206 (100.0)	3.59 มาก	2	1 (0.5)	4 (2.1)	79 (40.7)	67 (34.5)	43 (22.2)	194 (100.0)	3.76 มาก	1
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มี ความน่าสนใจ	0 (0.0)	14 (6.8)	99 (48.1)	59 (28.6)	34 (16.5)	206 (100.0)	3.55 มาก	4	0 (0.0)	9 (4.6)	89 (45.9)	64 (33.0)	32 (16.5)	194 (100.0)	3.61 มาก	3
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	7 (3.4)	80 (38.8)	89 (43.2)	30 (14.6)	206 (100.0)	3.69 มาก	1	0 (0.0)	10 (5.2)	74 (38.1)	81 (41.8)	29 (14.9)	194 (100.0)	3.66 มาก	2
13. ข้อมูล เนื้อหา สาระด้านการบริการ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	7 (3.4)	95 (46.1)	86 (41.7)	18 (8.7)	206 (100.0)	3.56 มาก	3	0 (0.0)	9 (4.6)	84 (43.3)	74 (38.1)	27 (13.9)	194 (100.0)	3.61 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.59 มาก								3.66 มาก	

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.76) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.66) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า	เพศ															
	เพศชาย						เพศหญิง						รวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ลำดับที่
	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)				
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	10 (4.9)	83 (40.3)	80 (38.8)	33 (16.0)	206 (100.0)	0 (0.0)	6 (3.1)	82 (42.3)	85 (43.8)	21 (10.8)	194 (100.0)	3.66	3.62	2	
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	0 (0.0)	11 (5.3)	84 (40.8)	85 (41.3)	26 (12.6)	206 (100.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	103 (53.1)	59 (30.4)	30 (15.5)	194 (100.0)	3.61	3.60	3	
16. เจ้าหน้าที่แสดงความจริงใจและเป็นที่กันเอง	0 (0.0)	8 (3.9)	75 (36.4)	89 (43.2)	34 (16.5)	206 (100.0)	0 (0.0)	21 (10.8)	75 (38.7)	81 (41.8)	17 (8.8)	194 (100.0)	3.72	3.48	5	
17. สำนักงานแห่งนี้มีบริการจากใจ	0 (0.0)	10 (4.9)	78 (37.9)	85 (41.3)	33 (16.0)	206 (100.0)	0 (0.0)	14 (7.2)	77 (39.7)	78 (40.2)	25 (12.9)	194 (100.0)	3.68	3.59	4	
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องกรเป็นอย่างดี	0 (0.0)	8 (3.9)	69 (33.5)	101 (49.0)	28 (13.6)	206 (100.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	78 (40.2)	87 (44.8)	25 (12.9)	194 (100.0)	3.72	3.69	1	
ค่าเฉลี่ยรวม													3.68	3.59	มาก	

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.72) เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.66) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	เพศ															
	เพศชาย					เพศหญิง										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบน	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบน	ลำดับที่
19. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในกาบริการ	0 (0.0)	9 (4.4)	21 (10.2)	102 (49.5)	74 (35.9)	206 (100.0)	4.17 มาก	1	0 (0.0)	1 (0.5)	88 (45.4)	78 (40.2)	27 (13.9)	194 (100.0)	3.68 มาก	2
20. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	8 (3.9)	42 (20.4)	103 (50.0)	53 (25.7)	206 (100.0)	3.98 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	62 (32.0)	95 (49.0)	37 (19.1)	194 (100.0)	3.87 มาก	1
21. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	8 (3.9)	17 (8.3)	118 (57.3)	63 (30.6)	206 (100.0)	4.15 มาก	2	0 (0.0)	1 (0.5)	53 (27.3)	111 (57.2)	29 (14.9)	194 (100.0)	3.87 มาก	1
22. เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	0 (0.0)	10 (4.9)	70 (34.0)	64 (31.1)	62 (30.1)	206 (100.0)	3.86 มาก	4	8 (4.1)	8 (4.1)	62 (32.0)	78 (40.2)	38 (19.6)	194 (100.0)	3.67 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03 มาก								3.77 มาก	

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

ด้านความน่าไว้วางใจ	อายุ															
	ไม่เกิน 29 ปี					30 - 39 ปี					ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป					
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (16.8)	86 (65.6)	23 (17.6)	131 (100.0)	4.01 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	78 (44.8)	85 (48.9)	11 (6.3)	174 (100.0)	3.61 มาก	5
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	0 (0.0)	39 (29.8)	65 (49.6)	27 (20.6)	131 (100.0)	3.91 มาก	3	0 (0.0)	1 (0.6)	16 (9.2)	143 (82.2)	14 (8.0)	174 (100.0)	3.98 มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (16.8)	62 (47.3)	47 (35.9)	131 (100.0)	4.19 มาก	1	0 (0.0)	8 (4.6)	9 (5.2)	135 (77.6)	22 (12.6)	174 (100.0)	3.98 มาก	1
4. สำนักงานเขามีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	8 (6.1)	29 (22.1)	85 (64.9)	9 (6.9)	131 (100.0)	3.73 มาก	5	0 (0.0)	10 (5.7)	68 (39.1)	68 (39.1)	28 (16.1)	174 (100.0)	3.66 มาก	4
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	40 (30.5)	66 (50.4)	25 (19.1)	131 (100.0)	3.89 มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (24.7)	118 (67.8)	13 (7.5)	174 (100.0)	3.83 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.94 มาก								3.81 มาก	
															4.03 มาก	

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 29 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.19) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.01) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.91) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.98) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.11) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 29 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03) อายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อธยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามอายุ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	อายุ																							
	ไม่เกิน 29 ปี								30 - 39 ปี								ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป							
	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย ระดับที่						
น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)			น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)			มาก ที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)			มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)				
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	6 (4.6)	60 (45.8)	54 (41.2)	11 (8.4)	3.53 มาก	1	131 (100.0)	1 (0.6)	13 (7.5)	87 (50.0)	63 (36.2)	10 (5.7)	174 (100.0)	3	3.39 ปานกลาง	0 (0.0)	1 (1.1)	19 (20.0)	18 (18.9)	57 (60.0)	95 (100.0)	4.37 มาก	1
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	12 (9.2)	68 (51.9)	36 (27.5)	15 (11.5)	3.41 ปานกลาง	4	131 (100.0)	0 (0.0)	11 (6.3)	97 (55.7)	54 (31.0)	12 (6.9)	174 (100.0)	3	3.39 ปานกลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (24.2)	33 (34.7)	41.1 (0)	95 (100.0)	4.17 มาก	2
12. ศึกษามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	14 (10.7)	53 (40.5)	45 (34.4)	19 (14.5)	3.53 มาก	1	131 (100.0)	0 (0.0)	3 (1.7)	81 (46.6)	80 (46.0)	10 (5.7)	174 (100.0)	1	3.56 มาก	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	45 (47.4)	30 (31.6)	95 (100.0)	4.11 มาก	3
13. ข้อมูลเนื้อหาสาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	5 (3.8)	71 (54.2)	41 (31.3)	14 (10.7)	3.49 ปานกลาง	3	131 (100.0)	0 (0.0)	11 (6.3)	88 (50.6)	65 (37.4)	10 (5.7)	174 (100.0)	2	3.43 ปานกลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	54 (56.8)	21 (22.1)	95 (100.0)	4.01 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49 ปานกลาง										3.43 ปานกลาง						4.16 มาก		

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) อายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา ได้แก่ อายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.53) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหาสาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.37) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.17) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านความใส่ใจและ การเข้าถึงลูกค้า	อายุ																					
	ไม่เกิน 29 ปี						30 - 39 ปี						ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป									
	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	
14. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	12 (9.2)	68 (51.9)	40 (30.5)	11 (8.4)	131 (100.0)	3.38 ปาน กลาง	0 (0.0)	4 (2.3)	77 (44.4)	82 (47.1)	11 (6.3)	174 (100.0)	2 มาก	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	43 (45.3)	32 (33.7)	95 (100.0)	4.13 มาก	3
15. ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานมีความ เหมาะสม	0 (0.0)	5 (3.8)	70 (53.4)	42 (32.1)	14 (10.7)	131 (100.0)	3.50 มาก	0 (0.0)	7 (4.0)	97 (55.7)	58 (33.3)	12 (6.9)	174 (100.0)	5 ปาน กลาง	0 (0.0)	1 (1.1)	20 (21.1)	44 (46.3)	30 (31.6)	95 (100.0)	4.08 มาก	4
16. เจ้าหน้าที่แสดง ความเอาใจใส่และ เป็นกันเอง	0 (0.0)	16 (12.2)	62 (47.3)	40 (30.5)	13 (9.9)	131 (100.0)	3.38 ปาน กลาง	0 (0.0)	13 (7.5)	77 (44.3)	49 (45.4)	5 (2.9)	174 (100.0)	3 กลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (11.6)	51 (53.7)	33 (34.7)	95 (100.0)	4.23 มาก	1
17. สำนักงานเขตแห่ง นี้บริการจากใจ	0 (0.0)	11 (8.4)	67 (51.1)	29 (22.1)	24 (18.3)	131 (100.0)	3.50 มาก	0 (0.0)	13 (7.5)	75 (43.1)	82 (47.1)	4 (2.3)	174 (100.0)	3 กลาง	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (13.7)	52 (54.7)	30 (31.6)	95 (100.0)	4.18 มาก	2
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจใน ความต้องการการเป็น อย่างดี	0 (0.0)	7 (5.3)	57 (43.5)	44 (33.6)	23 (17.5)	131 (100.0)	3.63 มาก	0 (0.0)	5 (2.9)	70 (40.2)	91 (52.3)	8 (4.6)	174 (100.0)	1 มาก	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	53 (55.8)	22 (23.2)	95 (100.0)	4.02 มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.47 ปาน กลาง														3.49 ปาน กลาง	4.12 มาก

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) อายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 29 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.63) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.38) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.59) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.44) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.23) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	อายุ																							
	ไม่เกิน 29 ปี					30 - 39 ปี					ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป													
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด									
19. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องชัดเจน ในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (22.1)	52 (39.7)	50 (38.2)	131 (100.0)	4.16 มาก	2	0 (0.0)	9 (5.2)	51 (29.3)	92 (52.9)	22 (12.6)	174 (100.0)	3.73 มาก	1	0 (0.0)	1 (1.1)	29 (30.5)	36 (37.9)	29 (30.5)	95 (100.0)	3.98 มาก	3
20. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (24.4)	59 (45.0)	40 (30.5)	131 (100.0)	4.06 มาก	4	0 (0.0)	8 (4.6)	52 (29.5)	93 (53.4)	21 (12.1)	174 (100.0)	3.73 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	46 (48.4)	29 (30.5)	95 (100.0)	4.09 มาก	2
21. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.6)	84 (64.1)	41 (31.3)	131 (100.0)	4.27 มาก	1	0 (0.0)	9 (5.2)	44 (25)	108 (62.1)	13 (7.5)	174 (100.0)	3.72 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	37 (38.9)	38 (40.0)	95 (100.0)	4.19 มาก	1
22. เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	0 (0.0)	1 (0.8)	31 (23.7)	52 (39.7)	47 (35.9)	131 (100.0)	4.11 มาก	3	0 (0.0)	17 (9.8)	81 (46.6)	62 (35.6)	14 (8.0)	174 (100.0)	3.42 ปานกลาง	3	0 (0.0)	8 (8.4)	20 (21.1)	28 (29.5)	39 (41.1)	95 (100.0)	3.95 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.14 มาก								3.64 มาก								4.05 มาก	

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาได้แก่ อายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.05) อายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 29 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามเรื่องที่ชอบใช้บริการ

ด้านความน่าไว้วางใจ	เรื่องที่ชอบใช้บริการ																							
	แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่						งานบัตรประจำตัวประชาชน						เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า											
	ระดับความพึงพอใจ			รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ			รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ			รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่						
น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)			น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)			น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	69 (55.6)	43 (34.7)	12 (9.7)	124 (100.0)	3.54	4	0 (0.0)	0 (0.0)	55 (25.1)	127 (58.0)	37 (16.9)	219 (100.0)	3.92	5	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (10.5)	45 (78.9)	6 (10.5)	57 (100.0)	4.00	3
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	1 (0.8)	23 (18.5)	93 (75.0)	7 (5.6)	124 (100.0)	3.85	1	0 (0.0)	0 (0.0)	48 (21.9)	121 (55.3)	50 (22.8)	219 (100.0)	4.01	3	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (10.5)	35 (61.4)	16 (28.1)	57 (100.0)	4.18	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	8 (6.5)	22 (17.7)	87 (70.2)	7 (5.6)	124 (100.0)	3.75	2	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (11.4)	128 (58.4)	66 (30.1)	219 (100.0)	4.19	1	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (7.0)	27 (47.4)	26 (45.6)	57 (100.0)	4.39	1
4. สำนักงานเจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	17 (13.7)	58 (46.8)	43 (34.7)	6 (4.8)	124 (100.0)	3.31	5	0 (0.0)	9 (4.1)	40 (18.3)	113 (51.6)	57 (26.0)	219 (100.0)	4.00	4	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (42.1)	21 (36.8)	12 (21.1)	57 (100.0)	3.79	5
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	49 (39.5)	63 (50.8)	12 (9.7)	124 (100.0)	3.70	3	0 (0.0)	0 (0.0)	49 (22.4)	113 (51.6)	57 (26.0)	219 (100.0)	4.04	2	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (24.6)	36 (63.2)	7 (12.3)	57 (100.0)	3.88	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.63								4.02								4.04	
							มาก								มาก								มาก	

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ขอใช้บริการเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ได้แก่ งานบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.02) (ค่าเฉลี่ย 3.81) แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.85) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.01) สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.39) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามเรื่องที่ขอใช้บริการ

ด้านความมั่นใจ	เรื่องที่ขอใช้บริการ																						
	แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่							งานบัตรประจำตัวประชาชน							เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า								
	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ต่ำ ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ต่ำ ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ต่ำ ระดับที่		
	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)				มาก ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)				มาก (ร้อยละ)	มาก ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)				ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	61 (49.2)	61 (49.2)	2 (1.6)	3.52 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	73 (33.3)	73 (33.3)	73 (33.3)	73 (33.3)	73 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (19.3)	18 (31.6)	28 (49.1)	57 (100.0)	4.30 มาก	1	
7. สำนักงานเขตมีควาปลอดภัยในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (24.2)	89 (71.8)	5 (4.0)	3.80 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (14.2)	104 (47.5)	84 (38.4)	219 (100.0)	4.24 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (28.1)	33 (57.9)	8 (14.0)	57 (100.0)	3.86 มาก	4
8. อธิษาศัยไม่ตรีความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	68 (54.8)	54 (43.5)	2 (1.6)	3.47 ปานกลาง	4	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (14.6)	118 (53.9)	69 (31.5)	219 (100.0)	4.17 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (22.8)	20 (35.1)	24 (42.1)	57 (100.0)	4.19 มาก	2
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบคำถามได้ดี	0 (0.0)	4 (3.2)	38 (30.6)	79 (63.7)	3 (2.4)	3.65 มาก	2	0 (0.0)	9 (4.1)	40 (18.3)	103 (47.0)	67 (30.6)	219 (100.0)	4.04 มาก	3	0 (0.0)	3 (5.3)	11 (19.3)	26 (45.6)	17 (29.8)	57 (100.0)	4.00 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61 มาก								4.11 มาก							4.08 มาก		

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ขอใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ได้แก่ เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า (ค่าเฉลี่ย 4.08) แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัยราชัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เจ้าหน้าที่มี อัยราชัยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อัยราชัยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง ได้จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	เรื่องที่ใช้บริการ																											
	แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่					งานบัตรประจำตัวประชาชน					เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า																	
	ระดับความพึงพอใจ		รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ		รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ		รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่													
น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)														
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	8 (6.5)	64 (51.6)	42 (33.9)	10 (8.1)	124 (100.0)	3.44	ปานกลาง	1	0 (0.0)	8 (3.7)	83 (37.9)	72 (32.9)	56 (25.6)	219 (100.0)	3.80	มาก	2	2 (3.5)	3 (5.3)	19 (33.3)	21 (36.8)	12 (21.1)	57 (100.0)	3.67	มาก	2	
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	11 (8.9)	84 (67.7)	27 (21.8)	2 (1.6)	124 (100.0)	3.16	ปานกลาง	4	0 (0.0)	11 (5.8)	78 (35.6)	69 (31.5)	61 (27.9)	219 (100.0)	3.82	มาก	1	0 (0.0)	1 (1.8)	26 (45.6)	27 (47.4)	3 (5.3)	57 (100.0)	3.56	มาก	4	
12. ศึกษามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	4 (3.2)	68 (54.8)	50 (40.3)	2 (1.6)	124 (100.0)	3.40	ปานกลาง	2	0 (0.0)	13 (5.9)	60 (27.4)	107 (48.9)	39 (17.8)	219 (100.0)	3.79	มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (45.6)	13 (22.8)	18 (31.6)	57 (100.0)	3.86	มาก	1	
13. ข้อมูลเนื้อหาสาระด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	11 (8.9)	54 (43.5)	58 (46.8)	1 (0.8)	124 (100.0)	3.40	ปานกลาง	2	0 (0.0)	5 (2.3)	92 (42.0)	88 (40.2)	34 (15.5)	219 (100.0)	3.69	มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (57.9)	14 (24.6)	10 (17.5)	57 (100.0)	3.60	มาก	3	
ค่าเฉลี่ยรวม							3.34	ปานกลาง								3.77	มาก								3.67	มาก		

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ขอใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ได้แก่ เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า(ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ แฉงเกิด,แฉงตาย,ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.34) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแฉงเกิด,แฉงตาย,ย้ายที่อยู่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.44) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.80) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ

ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า	เรื่องที่ใช้บริการ																								
	แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่										งานบัตรประจำตัวประชาชน										เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า				
	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่า เฉลี่ย ระดับที่	
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				น้อยที่สุด (ร้อยละ)
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	5 (4.0)	60 (48.4)	55 (44.4)	4 (3.2)	124 (100.0)	3.47	3	0 (0.0)	10 (4.6)	69 (31.5)	98 (44.7)	42 (19.2)	219 (100.0)	3.79	1	0 (0.0)	1 (1.8)	36 (63.2)	12 (21.1)	8 (14.0)	57 (100.0)	3.47	ปานกลาง	6
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	0 (0.0)	6 (4.8)	55 (44.4)	52 (41.9)	11 (8.9)	124 (100.0)	3.55	2	0 (0.0)	6 (2.1)	108 (49.3)	67 (30.6)	38 (17.4)	219 (100.0)	3.63	5	0 (0.0)	1 (1.8)	24 (42.1)	25 (43.9)	7 (12.3)	57 (100.0)	3.67	มาก	1
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	0 (0.0)	13 (10.5)	47 (37.9)	58 (46.8)	6 (4.8)	124 (100.0)	3.46	4	0 (0.0)	15 (6.8)	75 (34.2)	93 (42.5)	36 (16.4)	219 (100.0)	3.68	4	0 (0.0)	1 (1.8)	28 (49.1)	19 (33.3)	9 (15.8)	57 (100.0)	3.63	มาก	3
17. สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ	0 (0.0)	13 (10.5)	56 (45.2)	45 (36.3)	10 (8.1)	124 (100.0)	3.42	5	0 (0.0)	10 (4.6)	71 (32.4)	98 (44.7)	40 (18.3)	219 (100.0)	3.77	2	0 (0.0)	1 (1.8)	28 (49.1)	20 (35.1)	8 (14.0)	57 (100.0)	3.61	มาก	4
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	5 (4.0)	33 (26.6)	77 (62.1)	9 (7.3)	124 (100.0)	3.73	1	0 (0.0)	7 (3.2)	87 (39.7)	89 (40.6)	36 (16.4)	219 (100.0)	3.70	3	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (47.4)	22 (38.6)	8 (14.0)	57 (100.0)	3.67	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52	มาก								3.71	มาก							3.61	มาก	

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ขอใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ได้แก่ เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า (ค่าเฉลี่ย 3.61) แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.47) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และสำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.70)เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.63) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการ

ด้านการสนองตอบ	เรื่องที่ใช้บริการ																							
	แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่										งานบัตรประจำตัวประชาชน													
	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)			
19.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้	0	6	47	66	5	124	3.56	3	0	1	50	82	86	219	4.16	2	0	3	12	32	10	57	3.86	3
20.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการ	0	4	55	51	14	124	3.60	2	0	1	37	115	66	219	4.12	3	0	3	12	32	10	57	3.86	3
21.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0	5	49	56	14	124	3.64	1	0	12	138	68	219	4.25	1	0	3	9	35	10	57	3.91	2	
22.เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	8	17	61	25	13	124	3.15	4	0	58	82	78	219	4.08	4	0	0	13	35	9	57	3.93	1	
ค่าเฉลี่ยรวม							3.48	ปานกลาง						4.15	มาก								3.89	มาก

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ขอใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ได้แก่ เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ แจ้งเกิด,แจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องแจ้งเกิดแจ้งตาย,ย้ายที่อยู่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอใช้บริการเรื่องเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล,จดทะเบียนสมรส-หย่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่มีติดต่อก่อน

ด้านความน่าไว้วางใจ	ช่วงเวลาที่มีติดต่อก่อน															
	8.00 น.- 10.00 น.					10.01 น. - 12.00 น.					รวม (ร้อยละ)	ค่า เฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่			
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (39.6)	24 (50.0)	5 (10.4)	48 (100.0)	3.71 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (38.0)	48 (52.2)	9 (9.8)	92 (100.0)	3.72 มาก	3
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.1)	40 (83.3)	7 (14.6)	48 (100.0)	4.12 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (2.3)	47 (51.1)	19 (20.7)	92 (100.0)	3.92 มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (16.7)	33 (68.8)	7 (14.6)	48 (100.0)	3.98 มาก	2	0 (0.0)	8 (8.7)	19 (20.7)	47 (51.1)	18 (19.6)	92 (100.0)	3.82 มาก	2
4. สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็	0 (0.0)	8 (16.8)	19 (19.6)	16 (33.3)	5 (10.4)	48 (100.0)	3.38 ปาน กลาง	5	0 (0.0)	16 (17.4)	36 (39.1)	12 (13.0)	28 (30.4)	92 (100.0)	3.57 มาก	4
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (37.5)	27 (56.3)	3 (6.3)	48 (100.0)	3.69 มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (39.1)	37 (40.2)	19 (20.7)	92 (100.0)	3.82 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.77 มาก								3.76 มาก	

ตาราง 32 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านความน่าไว้วางใจ	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ															
	12.01 น.- 14.00 น.					14.01 น. - 16.00 น.										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	50 (25.8)	121 (62.4)	23 (11.9)	194 (100.0)	3.86 มาก	5	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (39.4)	22 (33.3)	18 (27.3)	66 (100.0)	3.88 มาก	4
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (17.0)	134 (69.1)	27 (13.1)	194 (100.0)	3.97 มาก	3	0 (0.0)	1 (1.5)	17 (25.8)	28 (42.4)	20 (30.3)	66 (100.0)	4.02 มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (7.2)	134 (69.1)	46 (23.7)	194 (100.0)	4.16 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (15.2)	28 (42.4)	28 (42.4)	66 (100.0)	4.27 มาก	1
4. สำนักงานเต็มความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	1 (0.5)	49 (25.3)	113 (58.2)	31 (16.0)	194 (100.0)	3.90 มาก	4	0 (0.0)	1 (1.5)	18 (27.3)	36 (54.5)	11 (16.7)	66 (100.0)	3.86 มาก	5
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้	0 (0.0)	0 (0.0)	31 (16.0)	129 (66.5)	34 (17.5)	194 (100.0)	4.02 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (40.9)	19 (28.8)	20 (30.3)	66 (100.0)	3.89 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98 มาก								3.98 มาก	

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. และช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.77) และช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.12) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.98) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.72) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.97) สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.27) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.02) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านความมั่นใจ	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ														
	8.00 น.- 10.00 น.						10.01 น. - 12.00 น.						รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)			
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (22.9)	31 (64.6)	6 (12.5)	48 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (38.0)	29 (31.5)	28 (30.4)	92 (100.0)	3.90 มาก	1	
7. สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (25.0)	32 (66.7)	4 (8.3)	48 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (37.0)	38 (41.3)	20 (21.7)	92 (100.0)	3.83 มาก	3	
8. อีเมลล์ไม่ตรีความเดือดร้อนของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (39.6)	24 (50.0)	5 (10.4)	48 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (20.7)	45 (48.9)	28 (30.4)	92 (100.0)	3.71 มาก	4	
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบคำถามได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (20.8)	34 (70.8)	4 (8.3)	48 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (19.6)	47 (51.1)	27 (29.3)	92 (100.0)	3.87 มาก	2	
ค่าเฉลี่ยรวม													3.82 มาก		

ตาราง 33 (ต่อ) แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่มีติดต่อก่อน

ด้านความมั่นใจ	ช่วงเวลาที่มีติดต่อก่อน																	
	12.01 น.- 14.00 น.					14.01 น. - 16.00 น.					รวม	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ลำดับที่				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ												
น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่า	ลำดับที่
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้าง ความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	72 (37.1)	81 (41.8)	41 (21.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (40.9)	11 (16.7)	28 (42.4)	194 (100.0)	3.84 มาก	4	66 (100.0)	4.02 มาก	3		
7. สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (6.7)	135 (69.6)	46 (23.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (27.3)	21 (31.8)	27 (40.9)	194 (100.0)	4.17 มาก	1	66 (100.0)	4.14 มาก	2		
8. อีเมลล์ไม่ตรี ความเร็วเพื่อของ เจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	66 (34.0)	85 (43.8)	43 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (13.6)	38 (57.6)	19 (28.8)	194 (100.0)	3.88 มาก	2	66 (100.0)	4.15 มาก	1		
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถตอบคำถาม ได้ดี	0 (0.0)	8 (4.1)	50 (25.8)	100 (51.5)	36 (18.6)	0 (0.0)	8 (12.1)	11 (16.7)	27 (40.9)	20 (30.3)	194 (100.0)	3.85 มาก	3	66 (100.0)	3.89 มาก	4		
ค่าเฉลี่ยรวม												3.93 มาก			4.04 มาก			

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.99) ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ทัศนคติไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง ได้จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ												
	8.00 น.- 10.00 น.					10.01 น. - 12.00 น.					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)			
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	2 (4.2)	1 (2.1)	18 (37.5)	25 (52.1)	2 (4.2)	0 (0.0)	3 (3.3)	4 (9.0)	17 (18.5)	29 (31.5)	48 (100.0)	3.50 มาก	4
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	1 (2.1)	24 (50.0)	17 (35.4)	6 (12.5)	0 (0.0)	11 (12.0)	46 (50.0)	12 (13.0)	23 (25.0)	92 (100.0)	3.51 มาก	3
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	1 (2.1)	11 (22.9)	32 (66.7)	4 (8.3)	0 (0.0)	1 (1.1)	39 (42.4)	40 (43.5)	12 (13.0)	92 (100.0)	3.68 มาก	2
13. ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	1 (2.1)	10 (20.8)	34 (70.8)	3 (6.3)	0 (0.0)	8 (8.7)	44 (47.8)	37 (40.2)	3 (3.3)	92 (100.0)	3.38 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม												3.67 มาก	
												3.58 มาก	

ตาราง 34 (ต่อ) แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ															
	12.01 น.- 14.00 น.					14.01 น. - 16.00 น.										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบน ค่า	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบน ค่า	ลำดับที่
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	6 (3.1)	75 (38.7)	76 (39.2)	37 (19.1)	194 (100.0)	3.74 มาก	1	0 (0.0)	9 (13.6)	30 (45.5)	17 (25.8)	10 (15.2)	66 (100.0)	3.42 ปานกลาง	4
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	10 (5.2)	74 (38.1)	89 (45.9)	21 (10.8)	194 (100.0)	3.62 มาก	2	0 (0.0)	1 (1.5)	44 (66.7)	5 (7.6)	16 (24.2)	66 (100.0)	3.55 มาก	3
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	13 (6.7)	79 (40.7)	74 (38.1)	28 (14.4)	194 (100.0)	3.60 มาก	3	0 (0.0)	2 (3.0)	25 (37.9)	24 (36.4)	15 (22.7)	66 (100.0)	3.79 มาก	1
13. ข้อมูลเนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	4 (2.1)	94 (48.5)	73 (37.6)	23 (11.9)	194 (100.0)	3.59 มาก	4	0 (0.0)	3 (4.5)	31 (47.0)	16 (24.2)	16 (24.2)	66 (100.0)	3.68 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64 มาก								3.60 มาก	

ตาราง 35 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มีติดต่อ

ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า	ช่วงเวลาที่มีติดต่อ										รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	8.00 น.- 10.00 น.					10.01 น. - 12.00 น.							
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)			
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	1 (2.1)	16 (33.3)	26 (54.2)	5 (10.4)	0 (0.0)	1 (1.1)	51 (55.4)	28 (30.4)	12 (13.0)	48 (100.0)	3.73 มาก	5
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (35.4)	26 (54.2)	5 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	44 (47.8)	32 (34.8)	16 (17.4)	48 (100.0)	3.75 มาก	3
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นที่มั่นใจ	0 (0.0)	1 (2.1)	9 (18.8)	31 (64.6)	7 (14.6)	0 (0.0)	9 (9.8)	29 (31.5)	43 (46.7)	11 (12.0)	48 (100.0)	3.92 มาก	1
17. สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ	0 (0.0)	1 (2.1)	10 (20.8)	32 (66.7)	5 (10.4)	0 (0.0)	9 (9.8)	29 (31.5)	44 (47.8)	10 (10.9)	48 (100.0)	3.85 มาก	2
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	1 (2.1)	15 (31.3)	27 (56.3)	5 (10.4)	0 (0.0)	1 (1.1)	25 (27.2)	63 (68.5)	3 (3.3)	48 (100.0)	3.75 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม												3.80 มาก	

ตาราง 35 (ต่อ) แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ															
	12.01 น.-14.00 น.					14.01 น.-16.00 น.					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ครั้งที่			
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)						
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	9 (4.6)	81 (41.8)	81 (41.8)	23 (11.9)	194 (100.0)	3.61 มาก	2	0 (0.0)	5 (7.6)	17 (25.8)	30 (45.5)	14 (21.2)	66 (100.0)	3.80 มาก	2
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	0 (0.0)	9 (4.6)	98 (50.5)	62 (32.0)	25 (12.9)	194 (100.0)	3.53 มาก	4	0 (0.0)	4 (6.1)	28 (42.4)	24 (36.4)	10 (15.2)	66 (100.0)	3.61 มาก	5
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	0 (0.0)	15 (7.7)	89 (45.9)	70 (36.1)	20 (10.3)	194 (100.0)	3.49 ปานกลาง	5	0 (0.0)	4 (6.1)	23 (34.8)	26 (39.4)	13 (19.7)	66 (100.0)	3.73 มาก	4
17. สำนักงานตกแต่งมีบริการจากใจ	0 (0.0)	8 (4.1)	98 (50.5)	64 (33.0)	24 (12.4)	194 (100.0)	3.54 มาก	3	0 (0.0)	6 (9.1)	18 (27.3)	23 (34.8)	19 (28.8)	66 (100.0)	3.83 มาก	1
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	6 (3.1)	81 (41.8)	80 (41.2)	27 (13.9)	194 (100.0)	3.66 มาก	1	0 (0.0)	4 (6.1)	26 (39.4)	18 (27.3)	18 (27.3)	66 (100.0)	3.76 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.56 มาก								3.74 มาก	

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. มีความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00น. (ค่าเฉลี่ย 3.74) ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.63) และช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.92) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.61) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.66) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.61) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มีติดต่อ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ช่วงเวลาที่มติดต่อก่อน															
	8.00 น.- 10.00 น.					10.01 น. - 12.00 น.										
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
19.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในกรให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (20.8)	23 (47.9)	15 (31.3)	48 (100.0)	4.10 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	25 (27.2)	47 (51.1)	20 (21.7)	92 (100.0)	3.95 มาก	2
20.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ พร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (25.0)	22 (45.8)	14 (29.2)	48 (100.0)	4.04 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (28.3)	46 (50.0)	20 (21.7)	92 (100.0)	3.93 มาก	3
21.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (22.9)	28 (58.3)	9 (18.8)	48 (100.0)	3.96 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (19.6)	54 (58.7)	20 (21.7)	92 (100.0)	4.02 มาก	1
22.เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	8 (16.7)	0 (0.0)	19 (39.6)	5 (10.4)	16 (33.3)	48 (100.0)	3.44 ปาน กลาง	4	0 (0.0)	17 (18.5)	27 (29.3)	28 (30.4)	20 (21.7)	92 (100.0)	3.55 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.88 มาก								3.86 มาก	

ตาราง 36 (ต่อ) แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการสนองตอบลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ช่วงเวลาที่มาติดต่อ										รวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ค่า	ลำดับที่
	12.01 น.- 14.00 น.					14.01 น. - 16.00 น.									
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)					
19.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในกรให้บริการ	0 (0.0)	1 (0.5)	65 (33.5)	90 (46.4)	38 (19.6)	194 (100.0)	3.85 มาก	4	0 (0.0)	9 (13.6)	20 (30.3)	28 (42.4)	66 (100.0)	4.02 มาก	1
20.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ พร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	56 (28.9)	109 (56.2)	29 (14.9)	194 (100.0)	3.86 มาก	3	0 (0.0)	8 (12.1)	21 (31.8)	27 (40.9)	66 (100.0)	4.02 มาก	1
21.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (17.0)	118 (60.8)	43 (22.2)	194 (100.0)	4.05 มาก	1	0 (0.0)	9 (13.6)	29 (43.9)	20 (30.3)	66 (100.0)	3.91 มาก	2
22.เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	0 (0.0)	1 (0.5)	67 (34.5)	82 (42.3)	44 (22.7)	194 (100.0)	3.87 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (28.8)	20 (30.3)	66 (100.0)	4.02 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.90 มาก							3.98 มาก	

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้าโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.90) ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.88) และช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 8.00 น. ถึง 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อขอรับบริการ ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำนวนครั้งที่มีมาติดต่อกันในช่วง 3 เดือน

ด้านความน่าไว้วางใจ	จำนวนครั้งที่มาติดต่อกัน																							
	1 ครั้ง					2 ครั้ง					3 ครั้งขึ้นไป													
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ													
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	100 (35.0)	144 (50.3)	42 (14.7)	285 (100.0)	3.80 มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (20.2)	60 (67.4)	11 (12.4)	89 (100.0)	3.92 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (48.0)	11 (44.0)	2 (8.0)	25 (100.0)	3.60 มาก	5
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	0 (0.0)	66 (23.1)	162 (56.6)	58 (20.3)	285 (100.0)	3.97 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (11.2)	68 (76.4)	11 (12.4)	89 (100.0)	4.01 มาก	2	0 (0.0)	1 (4.0)	1 (4.0)	19 (76.0)	4 (16.0)	25 (100.0)	4.04 มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	8 (2.8)	41 (14.3)	156 (54.5)	81 (28.3)	285 (100.0)	4.08 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (10.1)	69 (77.5)	11 (12.4)	89 (100.0)	4.02 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (4.0)	17 (68.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	4.24 มาก	1
4. สำนักงานเขามีความพร้อมด้านทรัพยากรที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	25 (8.7)	75 (26.2)	137 (47.9)	49 (17.1)	285 (100.0)	3.73 มาก	5	0 (0.0)	0 (0.0)	36 (40.4)	34 (38.2)	19 (21.3)	89 (100.0)	3.81 มาก	5	0 (0.0)	1 (4.0)	11 (44.0)	6 (24.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	3.76 มาก	4
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	80 (28.0)	148 (51.7)	58 (20.3)	285 (100.0)	3.92 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (22.5)	58 (65.2)	11 (12.4)	89 (100.0)	3.90 มาก	4	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (48.0)	6 (24.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	3.80 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.90 มาก								3.93 มาก								3.88 มาก	

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.88) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.08) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.01) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.92) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.24) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.04) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) สำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นใจ จำนวนครั้งที่มาติดต่อ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน

ด้านความมั่นใจ	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ																							
	1 ครั้ง					2 ครั้ง					3 ครั้ง ขึ้นไป													
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ													
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่						
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	98 (34.3)	108 (37.8)	80 (28.0)	285 (100.0)	3.94	3	0 (0.0)	0 (0.0)	44 (49.4)	27 (30.3)	18 (20.2)	89 (100.0)	3.71	4	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (12.0)	17 (68.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	4.08	2
7. สำนักงานเขตมีควมปลอดภัยในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	54 (18.9)	159 (55.6)	73 (25.5)	285 (100.0)	4.07	1	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (21.3)	51 (57.3)	19 (21.3)	89 (100.0)	4.00	1	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (16.0)	16 (64.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	4.04	4
8. ทัศนคติไม่ตรีความเชื่อเพื่อขอเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	67 (23.4)	157 (54.9)	62 (21.7)	285 (100.0)	3.98	2	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (48.3)	18 (20.2)	28 (31.5)	89 (100.0)	3.83	3	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (12.0)	17 (68.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	4.08	2
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบคำถามได้ดี	0 (0.0)	16 (5.6)	61 (21.3)	145 (50.7)	64 (22.4)	285 (100.0)	3.90	4	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (30.3)	43 (48.3)	19 (21.3)	89 (100.0)	3.91	2	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (4.0)	20 (80.0)	4 (16.0)	25 (100.0)	4.12	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97	3.97	มาก						3.86	3.86	มาก						4.08	4.08	มาก

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) อัยาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำนวนตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ															ค่าเฉลี่ยรวม																
	1 ครั้ง					2 ครั้ง					3 ครั้งขึ้นไป																					
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ																					
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)		รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่										
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	1 (0.3)	15 (5.2)	121 (42.3)	96 (33.6)	53 (18.5)	1 (1.1)	3 (3.4)	30 (33.7)	34 (38.2)	21 (23.6)	0 (0.0)	1 (1.1)	3 (3.4)	30 (33.7)	34 (38.2)	21 (23.6)	89 (100.0)	3.80	1	0 (0.0)	1 (4.0)	15 (60.0)	5 (20.0)	4 (16.0)	25 (100.0)	3.48	ปานกลาง	2				
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	13 (4.5)	121 (42.3)	93 (32.5)	59 (20.6)	0 (0.0)	9 (10.1)	52 (58.4)	22 (24.7)	6 (6.7)	0 (0.0)	9 (10.1)	52 (58.4)	22 (24.7)	6 (6.7)	89 (100.0)	3.28	4	0 (0.0)	1 (4.0)	15 (60.0)	8 (32.0)	1 (4.0)	25 (100.0)	3.36	ปานกลาง	4					
12. กริยามารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	14 (4.9)	91 (31.8)	139 (48.6)	42 (14.7)	0 (0.0)	2 (2.2)	47 (52.8)	26 (29.2)	14 (15.7)	0 (0.0)	2 (2.2)	47 (52.8)	26 (29.2)	14 (15.7)	89 (100.0)	3.58	2	0 (0.0)	1 (4.0)	16 (64.0)	5 (20.0)	3 (12.0)	25 (100.0)	3.40	ปานกลาง	3					
13. ข้อมูลเนื้อหาสาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ	0 (0.0)	14 (4.9)	120 (42.0)	114 (39.9)	38 (13.3)	0 (0.0)	2 (2.2)	45 (50.6)	38 (42.7)	4 (4.5)	0 (0.0)	2 (2.2)	45 (50.6)	38 (42.7)	4 (4.5)	89 (100.0)	3.49	3	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (56.0)	8 (32.0)	3 (12.0)	25 (100.0)	3.56	มาก	1					
ค่าเฉลี่ยรวม																	3.67	มาก								3.53	มาก			3.45	ปานกลาง	

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.73) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.80) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.48) กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.40) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่องทาง 3 เดือน

ด้านความใส่ใจและการเข้าถึงลูกค้า	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ																	
	1 ครั้ง					2 ครั้ง					3 ครั้งขึ้นไป							
	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ				รวม (ร้อยละ)			
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)		น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)		น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)				
0 (0.0)	11 (3.8)	118 (41.1)	114 (39.9)	43 (15.0)	285 (100.0)	2 (2.0)	3 (3.4)	44 (49.4)	38 (42.7)	4 (4.5)	89 (100.0)	4 (4.0)	2 (2.0)	3 (3.0)	13 (12.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	
0 (0.0)	10 (3.5)	135 (47.2)	100 (35.0)	41 (14.3)	285 (100.0)	5 (5.0)	2 (2.2)	47 (52.8)	30 (33.7)	10 (11.2)	89 (100.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	5 (5.0)	14 (16.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	
0 (0.0)	24 (8.4)	103 (36.0)	116 (40.6)	43 (15.0)	285 (100.0)	4 (4.0)	4 (4.5)	43 (48.3)	40 (44.9)	2 (2.2)	89 (100.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	4 (4.0)	14 (16.0)	6 (24.0)	25 (100.0)	
0 (0.0)	19 (6.6)	106 (37.1)	116 (40.6)	45 (15.7)	285 (100.0)	3 (3.0)	4 (4.5)	44 (49.4)	33 (37.1)	8 (9.0)	89 (100.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	5 (5.0)	14 (16.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	
0 (0.0)	8 (2.8)	113 (39.5)	130 (45.5)	35 (12.2)	285 (100.0)	1 (1.0)	3 (3.4)	30 (33.7)	45 (50.6)	11 (12.4)	89 (100.0)	0 (0.0)	1 (1.0)	4 (4.0)	13 (16.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	
ค่าเฉลี่ยรวม					3.64 มาก													3.97 มาก

จากตาราง 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้าโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.64) และจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.67) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.66) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการท่านจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.54) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการท่านจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.48) และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสำนักงานเขตแห่งนี้บริการท่านจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน

ด้านการสนองตอบลูกค้า	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ																							
	1 ครั้ง					2 ครั้ง					3 ครั้งขึ้นไป													
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ							
19. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้องชัดเจน ในการให้บริการ	0 (0.0)	9 (3.1)	70 (24.5)	118 (41.3)	89 (31.1)	285 (100.0)	4.00 มาก	2	0 (0.0)	0 (0.0)	35 (39.3)	50 (56.2)	4 (4.5)	89 (100.0)	3.65 มาก	3	0 (0.0)	1 (4.0)	4 (16.0)	12 (48.0)	8 (32.0)	25 (100.0)	4.08 มาก	2
20. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	8 (2.8)	82 (28.7)	124 (43.4)	72 (25.2)	285 (100.0)	3.91 มาก	3	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (21.3)	59 (66.3)	11 (12.4)	89 (100.0)	3.91 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (12.0)	15 (60.0)	7 (28.0)	25 (100.0)	4.16 มาก	1
21. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	8 (2.8)	37 (12.9)	165 (57.7)	76 (26.6)	285 (100.0)	4.08 มาก	1	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (32.6)	49 (55.1)	11 (12.4)	89 (100.0)	3.80 มาก	2	0 (0.0)	1 (4.0)	4 (16.0)	15 (60.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	3.96 มาก	3
22. เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	8 (2.8)	8 (2.8)	79 (27.6)	106 (37.1)	85 (29.7)	285 (100.0)	3.88 มาก	4	0 (0.0)	9 (10.1)	39 (43.8)	31 (34.8)	10 (11.2)	89 (100.0)	3.47 ปานกลาง	4	0 (0.0)	1 (4.0)	14 (56.0)	5 (20.0)	5 (20.0)	25 (100.0)	3.56 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.96 มาก								3.70 มาก								3.94 มาก	

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ขึ้นไปและจำนวนครั้งที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อที่มาติดต่อในช่วง 3 เดือน 3 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และเจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตาราง 42 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าไว้วางใจ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ด้านความน่าไว้วางใจ	ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน												
	ในพื้นที่เขตบางแค					นอกพื้นที่เขตบางแค							
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ							
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าผิดปกติ	ลำดับที่	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าผิดปกติ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	92 (28.9)	182 (57.2)	44 (13.8)	318 (100.0)	3.85	มาก	4	82 (100.0)	3.67	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	1 (0.3)	64 (20.1)	200 (62.9)	53 (16.7)	318 (100.0)	3.96	มาก	2	82 (100.0)	4.09	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง	0 (0.0)	8 (2.5)	31 (9.7)	191 (60.1)	88 (27.7)	318 (100.0)	4.13	มาก	1	82 (100.0)	3.89	มาก	2
4. สำนักงานเขามีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	10 (3.1)	112 (35.2)	124 (39.0)	72 (22.06)	318 (100.0)	3.81	มาก	5	82 (100.0)	3.52	มาก	5
5. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	91 (28.6)	162 (50.9)	65 (20.4)	318 (100.0)	3.92	มาก	3	82 (100.0)	3.88	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.93	มาก			3.80	มาก	

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจด้านความน่าไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 4.13) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.09) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย 3.89) เมื่อเกิดข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.67) และสำนักงานเขตมีความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตั้งใจ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ด้านความตั้งใจ	ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน													
	ในพื้นที่เขตบางแค					นอกพื้นที่เขตบางแค								
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ								
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่า เฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	118 (37.1)	121 (38.1)	79 (24.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (32.9)	31 (37.8)	24 (29.3)	318 (100.0)	3.88 มาก	3.96 มาก	3
7. สำนักงานแจ้งมิตมีความปลอดภัยในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	50 (15.7)	184 (57.9)	84 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (32.9)	42 (51.2)	13 (15.9)	318 (100.0)	4.11 มาก	3.83 มาก	4
8. อธิบายชี้แจงไม่ตรีความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่	0 (0.0)	0 (0.0)	101 (31.8)	135 (42.5)	82 (25.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (14.6)	57 (69.5)	13 (15.9)	318 (100.0)	3.94 มาก	4.01 มาก	2
9. เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบคำถามได้ดี	0 (0.0)	16 (5.0)	79 (24.8)	155 (48.7)	68 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (12.2)	53 (64.6)	19 (23.2)	318 (100.0)	3.86 มาก	4.11 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม												3.94 มาก	3.97 มาก	

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) อรรถาศัยไมตรี ความเอื้อเฟื้อของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้อง ได้ จำแนกตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน															
	ในพื้นที่เขตบางแค					นอกพื้นที่เขตบางแค										
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
10. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	13 (4.1)	138 (43.4)	90 (28.3)	77 (24.2)	318 (100.0)	3.73 มาก	1	2 (2.4)	6 (7.3)	28 (34.1)	45 (54.9)	1 (1.2)	82 (100.0)	3.45 ปานกลาง	3
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	19 (6.0)	151 (47.5)	88 (27.7)	60 (18.9)	318 (100.0)	3.59 มาก	4	0 (0.0)	4 (4.9)	37 (45.1)	35 (42.7)	6 (7.3)	82 (100.0)	3.52 มาก	2
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน	0 (0.0)	11 (3.5)	128 (40.3)	131 (41.2)	48 (15.1)	318 (100.0)	3.68 มาก	2	0 (0.0)	6 (7.3)	26 (31.7)	39 (47.6)	11 (13.4)	82 (100.0)	3.67 มาก	1
13. ซ้อมุดเนื้อหา สาระ ด้านการบริการ มีความน่าสนใจ	0 (0.0)	11 (3.5)	142 (44.7)	121 (38.1)	44 (13.8)	318 (100.0)	3.62 มาก	3	0 (0.0)	5 (6.1)	37 (45.1)	39 (47.6)	1 (1.2)	82 (100.0)	3.44 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.65 มาก								3.52 มาก	

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.73) กิริยา มารยาท และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.67) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.45) และข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ตาราง 45 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความถี่ใจและการเข้าถึงลูกค้า จำนวนตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ด้านความถี่ใจและการเข้าถึงลูกค้า	ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน															
	ในพื้นที่เขตบางแค					นอกพื้นที่เขตบางแค										
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	0 (0.0)	10 (3.1)	129 (40.6)	131 (41.2)	48 (15.1)	318 (100.0)	3.68 มาก	2	0 (0.0)	6 (7.3)	36 (43.9)	34 (41.5)	6 (7.3)	82 (100.0)	3.49 ปานกลาง	3
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	0 (0.0)	8 (2.5)	149 (46.9)	106 (33.3)	55 (17.3)	318 (100.0)	3.65 มาก	4	0 (0.0)	5 (6.1)	38 (46.3)	38 (46.3)	1 (1.2)	82 (100.0)	3.43 ปานกลาง	4
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นที่เอง	0 (0.0)	24 (7.5)	122 (38.4)	128 (40.3)	44 (13.8)	318 (100.0)	3.60 มาก	5	0 (0.0)	5 (6.1)	28 (34.1)	42 (51.2)	7 (8.5)	82 (100.0)	3.62 มาก	1
17. สำนักงานตอบสนองให้บริการจากใจ	0 (0.0)	17 (5.3)	126 (39.6)	123 (38.7)	52 (16.4)	318 (100.0)	3.66 มาก	3	0 (0.0)	7 (8.5)	29 (35.4)	40 (48.8)	6 (7.3)	82 (100.0)	3.55 มาก	2
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	6 (1.9)	105 (33.0)	160 (50.3)	47 (14.8)	318 (100.0)	3.78 มาก	1	0 (0.0)	6 (7.3)	42 (51.2)	28 (34.1)	6 (7.3)	82 (100.0)	3.41 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.67 มาก							82 (100.0)	3.50 มาก	

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.66)ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.62) สำนักงานเขตแห่งนี้บริการจากใจ (ค่าเฉลี่ย 3.55) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.41)และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ตาราง 46 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสนองตอบลูกค้า จำนวนตามที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน

ด้านการสนองตอบลูกค้า	ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้าน														
	ในพื้นที่เขตบางแค					นอกพื้นที่เขตบางแค									
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่				
19.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในกรให้บริการ	0 (0.0)	10 (3.1)	83 (26.1)	153 (48.1)	72 (22.6)	318 (100.0)	3.90 มาก	2	0 (0.0)	26 (31.7)	27 (32.9)	29 (35.4)	82 (100.0)	4.04 มาก	1
20.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ พร้อมในการให้บริการเสมอ	0 (0.0)	8 (2.5)	93 (29.2)	139 (43.7)	78 (24.5)	318 (100.0)	3.90 มาก	2	0 (0.0)	11 (13.4)	59 (72.0)	12 (14.6)	82 (100.0)	4.01 มาก	3
21.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	0 (0.0)	9 (2.8)	50 (15.7)	189 (59.4)	70 (22.0)	318 (100.0)	4.01 มาก	1	0 (0.0)	20 (24.4)	40 (48.8)	22 (26.8)	82 (100.0)	4.02 มาก	2
22.เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ	0 (0.0)	18 (5.7)	111 (34.9)	117 (36.8)	72 (22.6)	318 (100.0)	3.76 มาก	4	8 (9.8)	21 (25.6)	25 (30.5)	28 (34.1)	82 (100.0)	3.79 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.89 มาก							3.96 มาก	

จากตาราง 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจด้านการสนองตอบลูกค้า โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านนอกพื้นที่เขตบางแค มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ข้อเสนอแนะ

การให้ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
เสนอแนะ	70	17.5
ไม่เสนอแนะ	330	82.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 47 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ไม่เสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 82.5 ให้ข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตาราง 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ จำแนกตามรายละเอียด

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	23	28.8
ควรมีหนังสือพิมพ์ หนังสืออ่านเล่นไว้บริการ	18	22.5
ห้องน้ำชำระและไม่สะอาด	13	16.3
ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน	11	13.8
ถนนเข้า-ออกสำนักงานเขต มีอันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อย	5	6.3
รวม	70	100.0

จากตาราง 48 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ให้ข้อเสนอแนะ รายละเอียด ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 28.8 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ควรมีหนังสือพิมพ์ หนังสืออ่านเล่นไว้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.5 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ห้องน้ำชำระและไม่สะอาด คิดเป็นร้อยละ 16.3 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ถนนเข้า-ออกสำนักงานเขต มีอันตรายเกิดอุบัติเหตุบ่อย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ