

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร

สำนักงานเขตวังทองหลาง

Factors Affecting People's Satisfaction in Wang Thonglang District Office's
Service Bangkok Metropolis.

อาคม เพ็องฟุ้ง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ประชากรคือประชาชนที่มาใช้บริการที่เขตลาดพร้าว ตามข้อมูลจากสำนักงานเขตระหว่างเดือน มกราคม 2559 – เดือนมีนาคม 2559 จำนวน 21,354 คน ชายจำนวน 13,667 คน หญิงจำนวน 7,687 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านงานภาษี (รายได้) งานทะเบียน งานสิ่งแวดล้อม งานเทศกิจ งานโยธา จำนวน 393 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 64.12 เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.64 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.81 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.89 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.49 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.23 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.28 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.75 น้อยที่สุดเป็นรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการหน่วยงานงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองมากกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการหน่วยงานงานภาษี คิดเป็นร้อยละ 30.28 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการหน่วยงานงานสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 5.60

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงาน

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครมากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว รองลงมาคือด้านการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการเป็น ด้านบรรยากาศองค์กรโดยเฉพาะเรื่องเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ และน้อยที่สุดคือด้านการประสานงานโดยเฉพาะเรื่องหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการให้บริการ สำหรับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร ส่วนระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการบริหารงาน และด้านการประสานงาน สำหรับอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการบริหารงาน และสำหรับหน่วยงานที่ติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการประสานงาน และด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ด้านบรรยากาศองค์กร ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้มีการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการบริหารงาน ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้มีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว ด้านการประสานงาน ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็วและสำหรับด้านการให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการและพอใจต่อวิธีการให้บริการ

ภูมิหลัง

การบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนซึ่งทุกรัฐบาลใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการบ้านเมืองจนถึงปัจจุบัน และในทุกรัฐบาลที่ผ่านมาได้มีนโยบายให้ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกันโดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการไทยให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) จัดการยกระดับมาตรฐานการบริการภาครัฐเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นและกำหนดใหม่พระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) พ.ศ. 2546 ใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติเรียกกันว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการบริหารงานแบบมีอาชีพมีการเปลี่ยนวิธีการบริหารงานใหม่ความทันสมัยอิงแบบอย่างของเอกชนมากขึ้น

จากที่กล่าวมามีนโยบายในยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องหากลยุทธ์มาช่วยในการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้

มาใช้บริการ กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนที่มีจำนวนมาก ในพื้นที่รับผิดชอบ จึงมีภาระหน้าที่ค่อนข้างหนักในการให้บริการต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ให้บริการต่อประชาชนทางตรง ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข เป็นต้น ส่วนงานที่ให้บริการทางอ้อม ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง งานสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ ฯลฯ อย่างไรก็ดี กรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ และนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น เพื่อให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่ต้องทำการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อด้านต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการ ต่อประชาชนในท้องที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาคุณภาพระบบการบริการ โดยมีสำนักงานเขตเป็นฐานหลักในการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบ หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพคือ การสนองความต้องการของประชาชน ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน โดยการนำข้อมูล และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการพัฒนา

การให้บริการของประชาชนเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ที่จะต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการด้านต่างๆ ในขั้นพื้นฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฯ ซึ่งมีหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ทั้งระดับสำนักงานและสำนักงานเขตเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะสำนักงานเขต มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ จะต้องกระจายให้ทั่วถึงด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ในปัจจุบันสภาพการเมือง เศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและได้ส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน เป็นเหตุให้ประชาชนมีความต้องการ ที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพเสมอภาค และเป็นธรรมมากขึ้น แต่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐจะถูกรบกวนให้ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบ ระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด มีการควบคุมตรวจสอบก่อนดำเนินการ และการจัดโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้น มีผลทำให้หน่วยงานราชการและเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากหลักการที่พึงประสงค์ (goals displacement) กล่าวคือ มีการปฏิบัติงานและบริหารงาน โดยยึดเอาระเบียบกฎหมายเป็นสำคัญ แทนที่จะยึดผลลัพธ์ของการทำงานเป็นเป้าหมาย ทั้งที่ระเบียบกฎหมาย ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน หรือมีการหลีกเลี่ยงกฎหมาย มีการเลือกปฏิบัติในบางเรื่อง การปฏิบัติงานของหน่วยราชการ จึงไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากองค์การภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพลักษณ์ของแบบราชการในความรู้สึก และรับรู้ของประชาชนทั่วไป จึงมีคุณลักษณะที่เป็นไปในเชิงลบ

การเผชิญปัญหาความด้อยประสิทธิภาพ และขาดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ สาเหตุที่สำคัญส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการจัดการภายในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ และจากปัญหาดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนโดยทั่วไป ตามแนวความคิดทางกระบวนการจัดการ หรือกระบวนการในการบริหารของ นักทฤษฎีการบริหาร (administrative theorists) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีเพิ่มขึ้นได้โดยการปรับปรุงกระบวนการบริหาร ซึ่งถือเป็นวิธีทางที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ศึกษาตามแนวความคิดนี้เห็นว่าการจัดการเป็นกระบวนการสากลสำหรับองค์กรทุกประเภท และแตกต่างกันเฉพาะสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเท่านั้น แม้ว่าปัจจุบันผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง บางหน่วยงานของกรุงเทพมหานครไม่สามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน เนื่องจากไม่มีอาคารสถานที่ปฏิบัติงานที่ถาวรขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กรุงเทพมหานครพยายามที่จะปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องตลอดมา

การที่เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ทันใจทันเวลา และทันต่อเหตุการณ์ หรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน ดังนั้นผู้บริหารระดับสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จึงต้องพยายามสรรหาแนวทางเพื่อกำหนดนโยบาย แบบแผน และวิธีการต่าง ๆ ที่ดี เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ รับผิดชอบ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานเขต จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ จะส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ อันเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่าหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้ว สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความภูมิใจประทับใจมากที่สุดหรือไม่นั่นเอง

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ต้องการทราบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านใดบ้าง และมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลการวิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมต่อไปรวมทั้งเป็นการประเมินผลงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้แก้ไข เปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ในการรับบริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ติดต่อ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารงาน ด้านการประสานงาน ด้านการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้จำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการที่เขตลาดพร้าว ตามข้อมูลจากสำนักงานเขตระหว่างเดือน มกราคม 2559 – เดือนมีนาคม 2559 จำนวน 21,354 คน ชายจำนวน 13,667 คน หญิงจำนวน 7,687 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test and One way ANOVA และทำการเปรียบเทียบรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างโดยใช้ Post Hoc Procedures เพื่อระบุว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่ติดต่อ

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 64.12 เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.64 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.81 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.49 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.23 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ

31.04 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 น้อยที่สุดเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการหน่วยงานงานทะเบียน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.04 รองลงมากลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการหน่วยงานงานภาษี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการหน่วยงานงานสิ่งแวดล้อม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.256) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.312) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{X}=3.99$, S.D.= 0.251) ด้านบรรยากาศองค์กร ($\bar{X}=3.86$, S.D.= 0.503) และน้อยที่สุดคือด้านการประสานงาน ($\bar{X}=3.79$, S.D.= 0.480)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.503) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.24$, S.D.= 0.985) รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.944) ส่วนเรื่องสถานที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.40$, S.D.= 0.708)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.312) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่อน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็วเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.61$, S.D.= 0.745) รองลงมาคือเรื่องการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ง่ายต่อการติดต่อมากกว่าการมาใช้บริการแบบเดิม ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.846) ส่วนเรื่องการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.50$, S.D.= 0.852)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.480) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.26, S.D.=1.162$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน ($\bar{X}=3.77, S.D.=1.196$) ส่วนเรื่องหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดีกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.59, S.D.= 1.029$)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99, S.D.= 0.251$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.39, S.D.= 0.784$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.36, S.D.= 0.743$) ส่วนเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความขัดแย้งกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.61, S.D.= 0.584$)

จากตารางกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=4.18, S.D.= 0.121$) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ($\bar{X}=3.99, S.D.= 0.249$) โดยเฉพาะด้านการให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=3.57, S.D.= 0.140$) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุ ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าด้านบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=4.46, S.D.= 0.203$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาพแวดล้อมในการให้บริการเหมาะสม สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ และการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ($\bar{X}=3.95, S.D.= 0.465$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}=3.66, S.D.= 0.466$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุ ด้านการบริหารงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี เห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=4.07, S.D.= 0.284$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ($\bar{X}=4.01, S.D.= 0.210$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการในแต่ละวัน และมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.341) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุ ด้านการประสานงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าด้านการประสานงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.12$, S.D.= 0.153) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการทำงานกันของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระเบียบ และเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ($\bar{x}=3.98$, S.D.= 0.413) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี ($\bar{x}=3.54$, S.D.= 0.493) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการทำงานกันของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระเบียบ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุ ด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.12$, S.D.= 0.153) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ และความพอใจต่อวิธีการให้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี ($\bar{x}=4.03$, S.D.= 0.268) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการดี น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.89$, S.D.= 0.240) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.17$, S.D.= 0.139) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.91$, S.D.= 0.229) โดยเฉพาะด้านการบริหารงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าช่วงการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.73$, S.D.= 0.218) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษา ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าด้านบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.34$, S.D.= 0.278) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ และการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.451) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.56$, S.D.= 0.484) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษา ด้านการบริหารงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.07, S.D.= 0.284$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=4.03, S.D.= 0.242$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการในแต่ละวัน และมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.83, S.D.=0.344$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับการบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษา ด้านการประสานงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าด้านการประสานงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าช่วงการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.20, S.D.= 0.267$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.71, S.D.=0.413$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.69, S.D.= 0.378$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษา ด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.13, S.D.=0.153$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=4.01, S.D.= 0.230$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.86, S.D.= 0.243$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.14, S.D.=0.151$) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=4.02, S.D.= 0.181$) โดยเฉพาะด้านการบริหารงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=3.74, S.D.= 0.237$) โดยเฉพาะด้านการประสานงาน

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอาชีพ ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป เห็นว่าด้านบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.34, S.D.= 0.324$) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการ

บริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=4.01$, S.D.= 0.337) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.56$, S.D.= 0.504) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอาชีพ ด้านการบริหารงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.13$, S.D.= 0.295) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{x}=4.04$, S.D.= 0.237) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.95$, S.D.= 0.344) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการในแต่ละวัน และการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้บริการแบบเดิม

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอาชีพ ด้านการประสานงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป เห็นว่าด้านการประสานงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.11$, S.D.= 0.139) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการประสานงานกันของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระเบียบ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{x}=3.97$, S.D.= 0.456) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.53$, S.D.= 0.540) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่มีการทำงานประสานงานกันดี

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอาชีพ ด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.11$, S.D.= 0.191) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการดี และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{x}=4.04$, S.D.= 0.241) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.250) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเหมาะสมกับการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานภาษี โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.274) โดยเฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานทะเบียน ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.243) โดยเฉพาะด้านการบริหารงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานโยธา โดยภาพรวมเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=3.72$, S.D.= 0.214) โดยเฉพาะด้านการประสานงาน

เมื่อพิจารณาเรื่องหน่วยงานที่ติดต่อ ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานภาษี เห็นว่าด้านบรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=4.05$, S.D.= 0.563) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=3.99$, S.D.= 0.312) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานโยธา ($\bar{x}=3.55$, S.D.= 0.453) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ และการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการ

เมื่อพิจารณาเรื่องหน่วยงานที่ติดต่อ ด้านการบริหารงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานสิ่งแวดล้อม เห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=4.08$, S.D.= 0.281) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากกว่าการให้บริการแบบเดิม รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานเทศกิจ ($\bar{x}=4.04$, S.D.= 0.353) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานโยธา ($\bar{x}=3.96$, S.D.= 0.330) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับ

เมื่อพิจารณาเรื่องหน่วยงานที่ติดต่อ ด้านการประสานงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานภาษี เห็นว่าด้านการประสานงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.374) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.272) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานโยธา ($\bar{x}=3.41$, S.D.= 0.549) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี

เมื่อพิจารณาเรื่องหน่วยงานที่ติดต่อ ด้านการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานภาษี เห็นว่าด้านการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางมากกว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{x}=4.03$, S.D.= 0.288) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการดี รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานเทศกิจ ($\bar{x}=3.99$, S.D.= 0.242) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับหน่วยงานสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.225) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความขัดแย้งกัน

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านการบริหารงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครมากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว รองลงมาคือด้านการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการเป็น ด้านบรรยากาศองค์กรโดยเฉพาะเรื่องเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการ และน้อยที่สุดคือด้านการประสานงานโดยเฉพาะเรื่องหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับการบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ ส่วนเรื่องสถานที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องมีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็วเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องการบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ง่ายต่อการติดต่อมากกว่าการมาใช้บริการแบบเดิมส่วนเรื่องการบริหารจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อยในการได้รับการบริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน ส่วนเรื่องหัวหน้างานควบคุมงานได้ดีทำให้บริการประชาชนได้ดี กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องท่านพอใจต่อวิธีการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

สำนักงานเขตวังทองหลางในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ ส่วนเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความขัดแย้งกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางน้อยกว่าประเด็นอื่น

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการให้บริการสำหรับอายุต่างก็มีมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบรรยากาศองค์กร ส่วนระดับการศึกษาต่างก็มีมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการบริหารงาน และด้านการประสานงาน สำหรับอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการบริหารงาน และสำหรับหน่วยงานที่ติดต่อต่างก็มีมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการประสานงาน และด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบรรยากาศองค์กร ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้มีการจัดการบริการเป็นจุดบริการสะดวกและง่ายต่อการติดต่อรับบริการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านการบริหารงาน ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้มีขั้นตอนในการติดต่องานน้อยทำให้ได้รับการบริการเร็ว
3. ด้านการประสานงาน ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมและกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับประสานการทำงานกันทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
4. ด้านการให้บริการ ผู้บริหารของสำนักงานเขตวังทองหลางต้องส่งเสริมการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการและพอใจต่อวิธีการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานของพนักงาน
2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง เปรียบเทียบกับสำนักงานเขตอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด