

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร

สำนักงานเขตลาดพร้าว

Factors Affecting toward on The Satisfaction of Population Service

The Household Registration in Latphrao District Office

สุรียา บุญทา

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ประชากรในครั้งนี้อยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำนวน 399 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นชายจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.61 หญิงจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.54 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.28 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 46.87 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 39.10 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.03 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.32 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.55 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.58 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.03 และน้อยที่สุดคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.03 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 22.80 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.56 และน้อยที่สุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.54

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการ

เดินทางมารับบริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย และน้อยที่สุดคือด้านระบบให้บริการโดยเฉพาะเรื่องฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรน้อยกว่าเพศชาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ สำหรับสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ และด้านสถานที่บริการ สำหรับระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และสำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบให้บริการ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ต้องมีนโยบายที่จะฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2) ด้านระบบการให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวต้องมีการจัดอัตรากำลังคนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวต้องหมั่นตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรให้อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมต่อการบริการประชาชน เช่นให้มีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอในจุดบริการโดยทั่วไป

ภูมิหลัง

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน

2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน (ประยูร กาญจนกุล, 2532)

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็น นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ รวมถึงเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริการมีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากสังคมประชาธิปไตยมีพันธกิจที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ และสังคมปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยที่มุ่งเป้าหมายไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณสุข สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รัฐให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตน รัฐบาลเป็นเพียงผู้กำกับดูแลตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิ์เรียกร้องการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมรับรู้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับนโยบายการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุ้มค่ากับภาษีประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐคือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นกรมการปกครองได้กำหนดให้สำนักทะเบียนทุกแห่งทำการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ผ่านตามเกณฑ์ของกรมการปกครอง และให้สำนักทะเบียนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการปกครองแล้ว ยกระดับคุณภาพการให้สูงขึ้น การบริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตลอดจนการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานและความคุ้มค่าในภารกิจแห่งรัฐ โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยเหตุนี้กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยจึงปรับระบบ (Re-engineering) โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการบริการ มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ และนำระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งเรียกว่าระบบออนไลน์มาใช้เก็บและประมวลผลข้อมูลทะเบียนราษฎรของประเทศเพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐาน (กระทรวงมหาดไทย, 2541 : 3) สำนักทะเบียนทั่วประเทศจึงมีนโยบายในการให้บริการงานทะเบียนในเชิงรุก เน้นการรณรงค์เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ บทบาท ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนของหน่วยงาน เป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกัน พร้อมทั้งได้เปลี่ยนทิศทางการบริหารงาน โดยปรับปรุงพัฒนารูปแบบ วิธีการทำงาน ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ดังจะเห็นได้จากโครงสร้างการบริหารงานในแนวราบ การขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ตลอดจนความเป็นธรรมและเสมอภาคกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยนำเอาเทคโนโลยีและระบบการจัดการที่ทันสมัยมาใช้ ซึ่งเป็นการพัฒนาการบริการที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการในปัจจุบัน

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความสำคัญในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการปกครองดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการบริการราชการกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 สำนักงานเขต เพื่อกระจายการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครองท้องที่การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษาการดูแลรักษาให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเขตจึงเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน แต่ในการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า การบริการของสำนักงานเขตยังไม่อาจสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากความไม่สะดวกและไม่ทันสมัยของการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับ การให้บริการของภาคเอกชน รวมทั้งกระบวนการให้บริการที่มีขั้นตอนมาก ใช้เวลานานไม่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้มีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการ อาทิ ความคาดหวังของประชาชนว่าจะได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น ภาคเอกชน การขาดความเข้าใจของประชาชนถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับตาม

กฎหมาย การขาดการเตรียมการของประชาชนในการติดต่อขอรับบริการ เป็นต้น และนอกจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการแล้ว ในส่วนของผู้ให้บริการซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานขาดการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชน ความมีอัธยาศัยทำที่ มารยาทต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการ กรุงเทพมหานครจึงได้มอบนโยบายให้สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครพิจารณากำหนดรูปแบบการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยสามารถให้บริการ ประชาชนได้ทุกงาน บริการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต ณ จุดเดียวการให้บริการประชาชนจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจากรูปแบบเดิมที่ฝ่ายต่างๆ มีสถานที่ทำงานอยู่ที่ชั้นต่างๆ ของอาคารสำนักงานและประชาชนผู้มาติดต่อราชการจะต้องไปติดต่อ ณ ที่ตั้งของแต่ละฝ่ายเปลี่ยนเป็นการติดต่อราชการ ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานเขตลาดพร้าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตลาดพร้าว จะยังความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ระบบการบริการของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพเพียงใด รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ทำการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้จำนวนของประชากรของเขตลาดพร้าวตามข้อมูลจากสำนักงานเขต วันที่ 31 ตุลาคม 2558 จำนวน 122,152 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 55,721 คน เป็นหญิงจำนวน 66,432 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำนวน 399 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการ

เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นชายจำนวน 182 คน หญิงจำนวน 217 คน

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย	n	=	จำนวนของขนาดตัวอย่าง
	N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ
แทนค่า	n	=	$\frac{122,153}{1+(122,153*0.05^2)}$
	n	=	398.69 คน (เก็บตัวอย่าง 399 คน)

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 ข้อมูลสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ 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 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวจำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test and One way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยายโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอรูปตาราง

ตอนที่ 2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบให้บริการ ด้านสถานที่บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้น แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ และเสนอข้อมูลทั้งใน ภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.61 เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.39 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.54 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 เป็นโสด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.32 และจบ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.58 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 และน้อยที่สุดคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03

ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 91 คน ร้อยละ 22.80 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 และน้อยที่สุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.54

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$, S.D.= 0.213) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X}=3.94$, S.D.= 0.246) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.81$, S.D.= 0.379) และน้อยที่สุดคือด้านระบบให้บริการ ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.272)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$, S.D.= 0.379) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมายเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.59$, S.D.= 0.754) รองลงมาคือการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=4.26$, S.D.= 0.926) ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด ($\bar{X}=3.33$, S.D.= 0.695) สำหรับด้านระบบให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.272) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.01$, S.D.= 0.250) รองลงมาคืออัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.464) ส่วนเรื่องฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด ($\bar{X}=3.20$, S.D.= 0.620) และสำหรับด้านสถานที่บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.= 0.246) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.69$, S.D.= 0.615) รองลงมาคือสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย

($\bar{x}=4.33$, S.D.= 0.865) ส่วนเรื่องภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด ($\bar{x}=3.61$, S.D.= 0.586)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี เห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.189) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี ($\bar{x}=3.76$, S.D.= 0.229) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ ส่วนช่วงอายุอยู่ (ระหว่าง 35 - 45 ปี เห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากที่สุด ($\bar{x}=3.73$, S.D.= 0.191) โดยเฉพาะด้านระบบให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอายุแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี เห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.335) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.379) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงิน หรือผลประโยชน์จากท่านเพื่อให้การบริการที่มี ส่วนช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี เห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากที่สุด ($\bar{x}=3.77$, S.D.= 0.398) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอายุแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านระบบให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี เห็นว่าด้านระบบให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.74$, S.D.= 0.217) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวมีวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดีและทันสมัย รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี และช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.57$, S.D.= 0.255 และ S.D.= 0.262 ตามลำดับ) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และสามารถรับบริการแล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอน โดยการติดต่อจุดรับบริการเพียงจุดเดียว ส่วนช่วงอายุอยู่ระหว่าง 35 - 45 ปี เห็นว่าด้านระบบให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากที่สุด ($\bar{x}=3.42$, S.D.= 0.259) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการขอรับบริการทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอายุแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านสถานที่บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี เห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{X}=3.98$, S.D.= 0.225) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 35 – 45 ปี ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.221) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไปเห็นว่าด้านสถานที่บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.84$, S.D.= 0.251) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง เห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{X}=3.79$, S.D.= 0.198) โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ($\bar{X}=3.78$, S.D.= 0.234) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วเห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.196) โดยเฉพาะด้านระบบให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องสถานภาพสมรสแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{X}=3.88$, S.D.= 0.368) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงิน หรือผลประโยชน์จากท่านเพื่อให้การบริการที่มีหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องได้รับการอนุญาต หรือเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{X}=3.82$, S.D.= 0.365) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.78$, S.D.= 0.398) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องสถานภาพสมรสแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านระบบให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง เห็นว่าด้านระบบให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{X}=3.62$, S.D.= 0.226) โดยเฉพาะประเด็นท่านสามารถรับบริการแล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อจุดรับบริการเพียงจุดเดียว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ($\bar{X}=3.61$, S.D.= 0.261) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วเห็นว่าด้านระบบให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.44$, S.D.= 0.264) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการขอรับบริการทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องสถานภาพสมรสแยกพิจารณาประเด็นคำถามด้านสถานที่บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=3.96$, S.D.= 0.224) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ($\bar{x}=3.93$, S.D.= 0.270) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างเห็นว่าด้านสถานที่บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.84$, S.D.= 0.240) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าระดับการศึกษาคืออื่น ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.191) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.77$, S.D.= 0.185) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.66$, S.D.= 0.225) โดยเฉพาะด้านระบบให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องระดับการศึกษาแยกพิจารณาประเด็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าระดับการศึกษาคืออื่น ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.346) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.341) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.65$, S.D.= 0.421) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องระดับการศึกษาแยกพิจารณาประเด็นคำถามด้านระบบให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าด้านระบบให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าระดับการศึกษาคืออื่น ($\bar{x}=3.72$, S.D.= 0.212) โดยเฉพาะประเด็นมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.54$, S.D.= 0.252) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าด้านระบบให้บริการส่งผลต่อความพึง

พอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.46$, S.D.= 0.271) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการขอรับบริการทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องระดับการศึกษาแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านสถานที่บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{X}=4.04$, S.D.= 0.220) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.99$, S.D.= 0.204) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีเห็นว่าด้านสถานที่บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.77$, S.D.= 0.257) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไปเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{X}=3.87$, S.D.= 0.188) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.80$, S.D.= 0.206) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.72$, S.D.= 0.222) โดยเฉพาะด้านระบบให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอาชีพแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไปเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.334) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.88$, S.D.= 0.378) โดยเฉพาะประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัวเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวอย่างน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.76$, S.D.= 0.394) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอาชีพแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านระบบให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไปเห็นว่าด้านระบบให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{X}=3.74$,

S.D.= 0.219) โดยเฉพาะประเด็น. ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวมีวัตถุประสงค์ที่สามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดีและทันสมัย รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ($\bar{x}=3.57$, S.D.= 0.224) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาเห็นว่าด้านระบบให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.42$, S.D.= 0.260) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการขอรับบริการทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องอาชีพแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านสถานที่บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว มากกว่าอาชีพอื่น ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.224) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นรับจ้างทั่วไป ($\bar{x}=3.98$, S.D.= 0.222) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเห็นว่าด้านสถานที่บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว น้อยที่สุด ($\bar{x}=3.86$, S.D.= 0.253) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องภายในสำนักงานเขต งานทะเบียนราษฎร จัดเตรียมที่นั่งรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.196) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท ($\bar{x}=3.81$, S.D.= 0.184) โดยเฉพาะด้านสถานที่บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไปเห็นว่าโดยภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว น้อยที่สุด ($\bar{x}=3.69$, S.D.= 0.222) โดยเฉพาะด้านระบบให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.350) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ($\bar{x}=3.85$, S.D.= 0.357 และ S.D.= 0.358 ตามลำดับ) โดยเฉพาะประเด็นเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไปเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร

สำนักงานเขตลาดพร้าวน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 0.405) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านระบบให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทเห็นว่าด้านระบบให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=3.73$, S.D.= 0.221) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องท่านสามารถรับบริการแล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อจุดรับบริการเพียงจุดเดียว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท ($\bar{x}=3.57$, S.D.= 0.223) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาทเห็นว่าด้านระบบให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากที่สุด ($\bar{x}=3.42$, S.D.= 0.227) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะบุคคลสำหรับเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแยกพิจารณารายประเด็นคำถามด้านสถานที่บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.03$, S.D.= 0.229) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องมีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดเพื่อบริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.190) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไปเห็นว่าด้านสถานที่บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากที่สุด ($\bar{x}=3.83$, S.D.= 0.249) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องภายในสำนักงานเขต งานทะเบียนราษฎรจัดเตรียมที่นั่งรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอ และท่านรู้สึกได้ถึงความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก(H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (t -test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านระบบให้บริการ และด้านสถานที่บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร น้อยกว่าเพศชาย ($\bar{X}=3.70$, S.D.= 0.211)

การวิเคราะห์ความแตกต่างเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะ เรื่อง 1) การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามลำดับก่อนหลัง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงิน หรือผลประโยชน์จากท่านเพื่อให้การบริการที่มีหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องได้รับการอนุญาต หรือเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย

การวิเคราะห์ความแตกต่างเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านระบบให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ประเด็นคำถาม ยกเว้นเรื่อง 1) ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในจำนวนที่เหมาะสมกับ การให้บริการ 2) ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน 3) สามารถรับบริการ แล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อจู้ดรับบริการเพียงจุดเดียว

การวิเคราะห์ความแตกต่างเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านสถานที่บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเรื่อง 1) สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2) ภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอ 3) สภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย 4) มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดเพื่อบริการอย่างเพียงพอ

การทดสอบความแปรปรวนเรื่องอายุโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบยอมรับ สมมติฐานหลัก (H0) คืออายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ

การทดสอบความแปรปรวนเรื่องสถานภาพสมรสโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) คือสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ และด้านสถานที่บริการ

การทดสอบความแปรปรวนเรื่องระดับการศึกษาโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก(H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) คือระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การทดสอบความแปรปรวนเรื่องอาชีพโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) คืออาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน

การทดสอบความแปรปรวนเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Probability (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) คือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบให้บริการ

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านสถานที่บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย และน้อยที่สุดคือด้านระบบให้บริการโดยเฉพาะเรื่องฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมายเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามลำดับก่อนหลัง ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด สำหรับด้านระบบให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคืออัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและเป็นธรรม ส่วนเรื่องฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด และสำหรับด้านสถานที่บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจใน

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือสภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย ส่วนเรื่องภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอกลุ่มตัวอย่างยังพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ประเด็นนี้น้อยกว่าที่สุด

สำหรับการเปรียบเทียบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรน้อยกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเรื่อง 1) การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามลำดับก่อนหลัง 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยเรียกรับเงิน หรือผลประโยชน์จากท่านเพื่อให้การบริการที่มีหลักฐานไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องได้รับการอนุญาต หรือเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้เสร็จ ตามกำหนดเวลานัดหมาย ส่วนด้านระบบให้บริการเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านระบบให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ประเด็นคำถาม ยกเว้นเรื่อง 1) ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวกำหนด และจัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับ การให้บริการ 2) ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน 3) สามารถรับบริการแล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อจุดรับบริการเพียงจุดเดียว สำหรับด้านสถานที่บริการเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านสถานที่บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะเรื่อง 1) สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น อยู่ติดถนนสายหลักซึ่งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2) ภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรมีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอ 3) สภาวะแวดล้อมรอบๆ สำนักงานเขตมีความสวยงาม สะดวกสบาย 4) มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดเพื่อบริการอย่างเพียงพอ

การทดสอบความแปรปรวนพบว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ สำหรับสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านระบบให้บริการ และด้านสถานที่บริการ สำหรับระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และสำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ต้องมีนโยบายที่จะฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านระบบการให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวต้องมีการจัดอัตรากำลังคนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าวให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้บริหารของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าวต้องหมั่นตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในฝ่ายทะเบียนราษฎรให้อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมต่อการบริการประชาชน เช่นให้มีสภาพแสงสว่างอย่างเพียงพอในจุดบริการโดยทั่วไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ ควรมีการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว

2. ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานของฝ่ายทะเบียนราษฎร