

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
ดารณี วรรณมาตร

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ
กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
คาร์ณี วรรณมาตร

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มิถุนายน 2555

คารณี วรรณมาตร. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขต จำนวน 360 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทางสถิติแบบที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท รับบริการแผนกทะเบียนบัตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัจจัยการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็น รายด้านพบว่า

3.1 ความตั้งใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3.2 คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

3.3 ความคุ้มค่าการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง



FACTORS RELATING SERVICE USERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF
BANGKOK SERVICE CENTER (BSC) AT SATORN DISTRICT
ADMINISTRATIVE OFFICE IN BANGKOK



AN ABSTRACT
BY
DARANEE WANNAMART

Presented in Partial Fulfillment of Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

June 2012

Daranee Wannamart. (2012). *Factors Relating Service Users' Satisfaction Towards Services of Bangkok Service Center: BSC at Satorn District Administrative Office in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The research aimed to study factors relating service users' satisfaction towards services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office in Bangkok. Sample size of this research was 360 people using service from Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office by stratified randomized sampling. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one way analysis of variance. Pearson product moment correlation was applied for relation analysis.

Research results were as follows: most service users at Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office in Bangkok were female, aging 30 years old or below, having status as married/couple living/divorced/seperated, holding bachelor's degree, working as worker/private company employee, earning monthly income between Baht 5,001 and 15,000, using service at identification card department. Most samples had opinions towards overall service factors of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office at the highest levels. Considering in each category: opinions on category of overall attraction were at the highest levels, opinions on category of overall service quality were at the highest levels and opinions on category of overall service worthiness were at the highest levels. Service users were satisfied toward overall services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office at the high levels.

Data analysis revealed as follows:

1. Service users of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office with different in age and education level influenced to service differently with statistical significance of .05 levels.
2. Service users of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office in different service department had satisfaction towards service differently with statistical significance .01 levels.
3. Overall service factor had high positively related to satisfaction towards overall services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office with statistical significance of .01 levels. Considering in each category, the results were shown as:

3.1 Service attraction had moderate positively related to satisfaction towards overall services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office with statistical significance of .01 levels.

3.2 Service quality had high positively related to satisfaction towards overall services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office with statistical significance of .01 levels.

3.3 Service worthiness had high positively related to satisfaction towards overall services of Bangkok Service Center at Satorn District Administration Office with statistical significance of .01 levels.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับการสนับสนุน และความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุณิศร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาใช้เวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นอันมีคุณค่า และมีคุณประโยชน์ในการวิจัยอย่างยิ่ง รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตาตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.สุพาดา สิริกุตตา และ อ.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ให้ความกรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการวิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และได้มอบโอกาสทางการศึกษา เพื่อเป็นวิชาความรู้ติดตัวมาจนถึงปัจจุบัน รวมไปถึงน้องชาย และเพื่อนๆ ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ ความหวังใยตลอดจนให้การสนับสนุน และความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา และการทำงานวิจัย รวมทั้งครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้คอยอบรม สั่งสอน และให้การประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ดารณี วรรณมาตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	26
ข้อมูลของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย.....	95
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	100
อภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก	121
ภาคผนวก ข	123
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	129

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนกที่ให้บริการ	42
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน	61
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	62
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	66
6 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามเพศ	68
7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตามอายุ	69
8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตาม ช่วงอายุ	70
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ	71
10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามระดับ การศึกษา	72
11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	73
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามอาชีพ	75
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามรายได้	76
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามแผนก ที่รับบริการ	77
15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตาม แผนกที่รับบริการ	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	82
17 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....

8



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีกว่านับว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งทีรัฐบาลพึงกระทำ ในปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ได้มีการเจริญเติบโตพร้อมกับการพัฒนาศักยภาพของภาคเอกชนในทุกด้านจนนำหน้าและเห็นห่างจากภาครัฐบาลมากขึ้น ภาคเอกชนรวมถึงประชาชนรู้สึกว่าการบริหารของรัฐเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา มีการเรียกร้องให้เร่งปรับปรุงกลไกของรัฐให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นทีพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด ถือเป็นสิ่งสำคัญของนโยบายของรัฐบาลที่ควรต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ พ.ศ.2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 รวม 44 ข้อ เป็นศูนย์กลางประเทศที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นเมืองที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีพื้นที่ 1,564 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 5,716,248 คน แยกเป็นชาย 2,727,574 คน และหญิง 2,988,674 คน (สถิติเดือนธันวาคม 2550 ที่มา: สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง www.dopa.go.th/stat/y_stat50.html) เนื่องจากในแต่ละปีจำนวนประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการให้บริการต่อประชากรของกรุงเทพมหานคร จึงเป็นภาระหน้าที่ที่ค่อนข้างหนัก ทั้งการให้บริการโดยตรง เช่นการทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขปการ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดีกรุงเทพมหานครได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่างๆเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ก่อนหน้านี้ ทางกรุงเทพมหานครได้มีการให้บริการต่อประชาชน ณ สำนักงานเขตต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยสามารถให้บริการต่อประชาชนได้ตามอำนาจหน้าที่ซึ่งเรียกว่า การให้บริการ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

การให้บริการ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จเกิดขึ้นมาตั้งแต่วันที่ 24 ก.ค. 2544 หรือ 8 ปีมาแล้ว ได้เริ่มขึ้นที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นแห่งแรก โดยรวมงานบริการประชาชนทุกประเภทที่กทม. รับผิดชอบมา ให้บริการต่อประชาชน ณ จุดๆเดียว จนปัจจุบันได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 50 เขตไปแล้ว แต่หลังจากมีการสำรวจของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร) ถึงการดำเนินงานของระบบบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกทม. พบว่า เดิมเกิดปัญหาในหลายด้าน อาทิ ด้านระบบงานที่แต่ละฝ่ายไม่ได้ลดขั้นตอนการทำงานจริง ทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการเกิดความสับสน และต้องกลับไปใช้บริการที่สำนักงานเขตอยู่ ทำให้ไม่สะดวก งานด้านบุคลากรไม่เพียงพอกับงานที่ต้อง รับผิดชอบ เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ด้วยเหตุนี้กรุงเทพมหานครจึงได้มีการปรับปรุงการ ให้บริการทั้งด้านกายภาพ ระบบงาน และด้านบุคลากร โดยเปลี่ยนชื่อจาก ศูนย์บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็น ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร หรือ Bangkok Service Center (BSC) เพื่อให้ประชาชนไม่สับสนในการให้บริการบางอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการเสร็จภายในวันเดียว และ จัดให้มีงานบริการทุกประเภททุกฝ่ายที่รับผิดชอบ โดยลดขั้นตอนระยะเวลาในการบริการ

กรุงเทพมหานครเริ่มเปิดให้บริการ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร หรือ Bangkok Service Center (BSC) เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2550 ซึ่งเป็นวันฉลองสถาปนา กทม. ครบรอบ 35 ปี โดยเอา สำนักงานเขตราชเทวี ซึ่งเป็น 1 ใน 7 เขตนำร่อง ปรับปรุงศูนย์ One Stop Service ให้เป็น Bangkok Service Center ซึ่งมีบริการที่ทันสมัย รวดเร็วยิ่งขึ้น โดย 7 เขตที่ดำเนินการในเฟสแรกคือ เขตราชเทวี บางเขน จตุจักร พระโขนง สาทร บางขุนเทียน และหนองแขม

ล่าสุด ขณะนี้คณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต ได้ให้ความเห็นชอบการ ดำเนินโครงการเฟสที่ 2 เพิ่มเติมอีกจำนวน 13 สำนักงานเขต ได้แก่ คลองเตย บึงกุ่ม บางซื่อ บางคอแหลม ห้วยขวาง ประเวศ มินบุรี ยานนาวา ราษฎร์บูรณะ พญาไท บางพลัด บางแค และสวนหลวง(ที่มา: <http://www.bkknews.net/newbkk1/bkkkhun/detail.php?idnew=44>)

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) เป็นการบริการในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยพัฒนามาจาก ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ถือเป็นยกระดับการให้บริการของสำนักงานเขต ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มีความคาดหวังในการบริการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีการปรับปรุงการให้บริการใน 3 ด้าน คือ 1. ด้านกายภาพ ปรับปรุงสำนักงานเขตให้มีความ สวยงาม สะดวกสบาย และทันสมัยยิ่งขึ้น 2. ด้านระบบงาน มีการพัฒนางานบริการทุกประเภทของ สำนักงานเขตให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มงานบริการประเภทต่างๆ ไว้ในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร อย่างครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ของประชาชน 3. ด้านบุคลากร มีการคัดสรรและฝึกอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรที่ เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร เนื่องจากศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรเป็นสำนักงานเขตหนึ่งที่ทางกรุงเทพมหานครได้เลือกให้เป็นสำนักงาน 1 ใน 7 เขตที่ได้ปรับปรุงศูนย์ One Stop Service ให้เป็น Bangkok Service Center ที่ได้ดำเนินการปรับปรุงเป็นเฟสแรก อีกทั้งสำนักงานเขตสาทรเป็นพื้นที่ที่ผู้ทำการวิจัยได้อาศัยอยู่และได้เคยใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตแห่งนี้ซึ่งเป็นสำนักงานเขตแห่งหนึ่งที่มีการปรับปรุงแนวทางการบริการประชาชนแล้ว อันจะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการให้มีศักยภาพแก่ประชาชนในเขตนี้ได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการและด้านความคุ้มค่าของการบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการว่ามีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตสาทร ซึ่งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีจำนวนประมาณ 3,649 คนต่อเดือน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขต จำนวน 360 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970: 580-581) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่ง ชั้นภูมิตามแผนกที่ให้บริการด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก ใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้โดยแจก แบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน 360 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษานี้สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ ได้แก่

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ ได้แก่

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 อาชีพ ได้แก่

- นักเรียน / นักศึกษา
- ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
- ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- อื่นๆ โปรดระบุ

1.1.6 รายได้ ได้แก่

- ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท
- 5,001-10,000 บาท
- 10,001-20,000บาท
- 20,001-30,000 บาท
- 30,001 บาทขึ้นไป

1.1.7 ท่านมารับบริการที่แผนกใดของเขต

- ทะเบียนราษฎร
- ทะเบียนบัตร
- สอบสวน
- ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล
- ชำระเงิน
- ฝ่ายปกครอง
- ฝ่ายสิ่งแวดล้อม

- ฝ่ายเทศกิจ

- BMA EXPRESS

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

1.2.1 ด้านความพึงพอใจ

1.2.2 ด้านคุณภาพของการบริการ

1.2.3 ด้านความคุ้มค่าของการบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเขต หมายถึง หน่วยการปกครองที่กรุงเทพมหานครกระจายอำนาจออกไป เพื่อทำหน้าที่บริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำการให้บริการในด้านต่างๆที่อยู่กระจัดกระจายภายในสำนักงานเขตทั้ง 10 ฝ่าย มารวมไว้ในสถานที่เดียวกันและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่างๆเพื่อให้ได้มาตรฐานและมีความกระชับมากยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) หมายถึง การบริการในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ โดยพัฒนามาจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการยกระดับการให้บริการของสำนักงานเขตให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มีความคาดหวังในการบริการของกรุงเทพมหานคร

การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่จุดบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร(BSC) เขตสาทร

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจที่มีต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในบริการนั้นๆ

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ หมายถึง การพิจารณาด้านสาเหตุที่คาดว่าจะมีผลต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจ คุณภาพของการบริการ และ ความคุ้มค่าของการบริการ

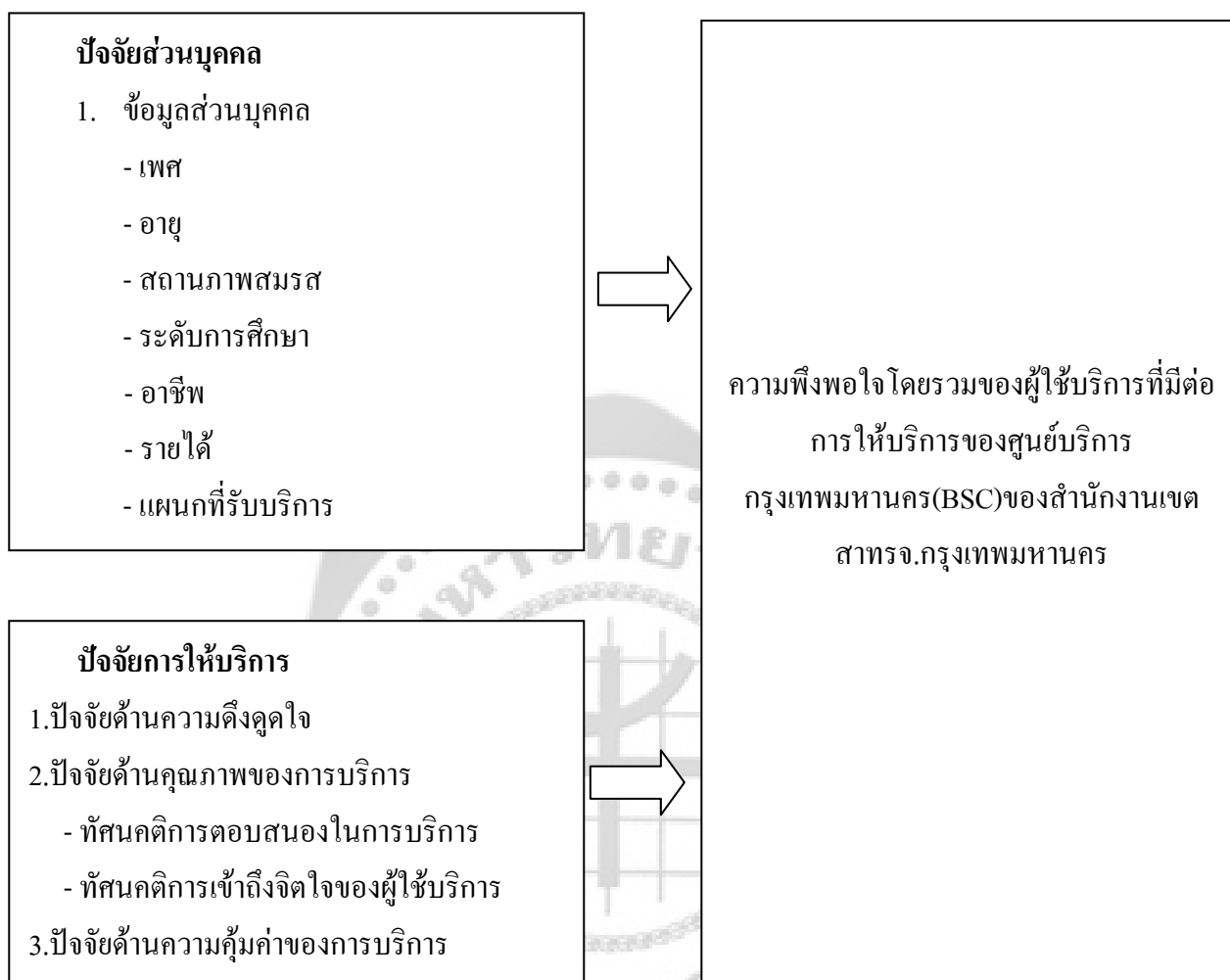
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร" มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการทบทวน. (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีรวมถึง เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
5. ข้อมูลของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์

องค์การสหประชาชาติโดย Department of Economic and Social Affairs ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "ประชากรศาสตร์" ไว้ว่าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากรโดยมีองค์ประกอบและหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรกศึกษาเกี่ยวกับขนาด (Size) ของประชากร ประการที่สอง เป็นการศึกษาถึงโครงสร้าง (structure) ต่างๆ ของประชากร และประการสุดท้ายเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา (Development) ทางประชากร (ที่มา: http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/30766/unit01_1_1.html)

ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ การศึกษาถึงลักษณะของประชากรเพื่อใช้ในการอธิบายถึงกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ระดับรายได้ จำนวนครัวเรือน ระดับการศึกษา เพศ การกระจายของช่วงอายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส และข้อมูลการทำงานอื่นๆ ลักษณะประชากรกลุ่มต่างๆจะเป็นสิ่งแสดงถึงความแตกต่างในความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจ โภคาพร. 2529: 312 – 315) ประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปโดย ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะชายและเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัย การชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่แตกต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น (อิทธิพล สุชัยยะ, 2549, หน้า 8 อ้างจาก Maple, Janis & Rife, 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคน que เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออื่นด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมี ความต่างกันด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร พบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น ดังงานหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสาร มี พฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. เชื้อชาติ (Race) ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548: 113) การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นการแบ่งส่วนตลาด โดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) ผลิตภันท์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างอีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น ผู้หญิงมักจะมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิง เป็นต้น

3. วงจรชีวิตของครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะครอบครัว (สามี ภรรยา บุตร) แนวคิดนี้ยึดหลักว่าครอบครัวส่วนใหญ่จะผ่านขั้นตอน 3 ขั้น คือ ขั้นการสร้างครอบครัว ขั้นเจริญเติบโต และขั้นสุดท้าย (วัยชรา)

4. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่ใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เป็นต้น

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาคือต่ำกว่า

6. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ ต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์

นักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้การศึกษา อาชีพ และรายได้ นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาคือ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้น ย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน เราสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้ การจะทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น จะมีความยากง่ายแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ เป็นตัวแปรที่สำคัญโดยสตรีจะเป็นเป้าหมายและเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจการซื้อสูง ไม่ว่าจะสินค้าประเภทใดก็ตาม

3. การศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร เช่น ผู้มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ เหมือนคนมีการศึกษาคือ

4. สถานะทางสังคม หมายถึง อาชีพ รายได้ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2546:775)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงพอใจหรือชอบใจ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์ นามสกุล. 2544: 6)

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล นามสกุล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวัง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรณพร คำคม (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ นามสกุล (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สัจฉกร. 2542: 10)

มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นไว้ดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2542: 10)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย
 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรม อย่างอื่นอีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคล
 3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการ ขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป
 4. ลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลเป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้
 - 4.1 ความต้องการทางสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น
 - 4.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัย ในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม
 - 4.3 ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 - 4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถ ของบุคคลอยากให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ
 - 4.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่คาดหวัง ให้ดีที่สุด
- อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

ทฤษฎีแมคเคลนแลนด์ (McClelland Motivation Theory)

แมคเคลนแลนด์ (McClelland) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 68)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement)
2. ความต้องการมีอำนาจ (Needs for Power)
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Needs for Affiliation)

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกกันว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว บุคคลพวกนี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน

ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539: 70)

1. ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของ และความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการที่ดีในการทำงาน เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นั่นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness Needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ของมาสโลว์เอาไว้

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์ หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจใน ความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้ เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎี ของมาสโลว์ในส่วนของความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งใน ตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน

2.3 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542:18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการมากกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณั่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการ

กุลนดา โชติมุกตะ (2538: 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อด์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการหากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

การให้บริการ อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน นงลักษณ์ เสถียร. 2543: 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน นงลักษณ์ เสถียร. 2543: 11) ได้กล่าวถึงแนวความคิดการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุด
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (สุรยุทธ วิชาลทรง. 2541: 33; อ้างอิงจาก เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536)

ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการหรือกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530: 42) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตันไทย (2533: 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ชายหาด (2532: 65) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปรัชญา เวสารัชช (นงลักษณ์ เสดียร. 2543: 12; อ้างอิงจาก ปรัชญา เวสารัชช. 2521) ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาพร้อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรเอง

กุลธน นาคพงศธร (นงลักษณ์ เสดียร. 2543: 12; อ้างอิงจาก กุลธน นาคพงศธร. 2528) ได้กล่าวถึงหลักการการบริการสาธารณะ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือใช้บริการมากเกินไป

แมคคัลลัฟ (วิระ เจริญลิมประเสริฐ. 2539: 10; อ้างอิงจาก McCullough. 1983) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และคุ่มค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้ตรวจบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติก็ได้

ฟิตซ์เจอร์รัล และคูเรนท์ (นงลักษณ์ เสดียร. 2543: 12; อ้างอิงจาก Fitzgerald; & Durant. 1980: 586) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น

โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) บุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

วัง (วีระ เจริญลิมประเสริฐ. 2539: 11; อ้างอิงจาก Wang. 1986) พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ความต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญ คือ

1. การบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

มิทเลท (มุกดา ต้นปิติ. 2543: 27; อ้างอิงจาก Millett. 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิถุนานเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากแนวคิดต่างๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ
2. ด้านระบบงาน
3. ด้านบุคลากร

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้า คาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น จะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้า คาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า จะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ศุมนา อยู่โพธิ์ (2532:48) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

พิมลจรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532: 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

3.2 องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2532 หน้า 99-100)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

3.3 คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่ายๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

สมิต สัจฉกร, 2546 ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการทำงานที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรก ไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เรา ก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ ต่างๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องยอมรับตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมียิ่งสิ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสิ่งสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดคัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรึกตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหา มาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลา ส่งมอบ ค่าเนิ่นการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทาง และเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

3.4 การให้บริการของรัฐ

บรรจง กาญจนกุล (2533: 7) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ (2530: 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังคงต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ (2530: 20)

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่มีการส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆให้แก่ประชาชนเช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากร จากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการ สาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจ ของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐ ดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่าง เป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิด ประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสีย งบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การ บริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) กล่าวว่า แคทซ์ และแดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายหรือไม่พูดกัน นาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่าน ขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และ ประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet. 1954: 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงาน ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน(Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์เบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon. 1960: 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพ สูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุป ได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I)+S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต(input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการ บริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร(Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ที.เอ.ไรอัน และ พี.ซี. สมิทท์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่นความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ซุบ กาญจนประกร (2502: 40) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

จากทัศนคติของบุคคลต่างๆดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญของคำว่า ประสิทธิภาพของภาครัฐ จุดใหญ่อยู่ที่ความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้นการบริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรของภาครัฐ

5. ข้อมูลของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร

5.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเขตสาทร

ประเทศไทยได้ปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินเป็นแบบประเทศตะวันตกเมื่อพ.ศ.2435 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยสถาปนาการปกครองส่วนกลางขึ้นเป็นกระทรวงต่างๆ และยกฐานะกรมพระนครบาลขึ้นเป็นกระทรวงนครบาล ทำหน้าที่ปกครองราชธานี และพื้นที่มณฑลกรุงเทพมหานคร ต่อมาในช่วงปลายรัชสมัยได้แบ่งการปกครองออกเป็นอำเภอชั้นใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนคร อำเภอสามเพ็ง อำเภอบางรัก อำเภอปทุมวัน อำเภอคูสิต อำเภอบางกอกน้อย อำเภอบางกอกใหญ่และอำเภอบางลำภูล่าง และอำเภอชั้นนอก 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางซื่อ อำเภอบางเขน อำเภอบางกะปิ อำเภอบางขุนเทียน อำเภอรามบุรีบูรณะ อำเภอดลิ่งชัน อำเภอภาษีเจริญ และอำเภอหนองแขม โดยพื้นที่ปัจจุบันของเขตสาทร ในครั้งนั้นขึ้นกับอำเภอบ้านทวาย เมืองนครเขื่อน

ขั้นต่อมาได้รับการจัดตั้งเป็นจังหวัดพระประแดงในภายหลัง ครั้งในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ประกาศขยายมณฑลกรุงเทพมหานครออกไป และแบ่งเขตออกเป็นจังหวัดต่างๆ ได้แก่ จังหวัดพระนคร จังหวัดธนบุรี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดมีนบุรี จังหวัดพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และได้โปรดเกล้าฯ ให้เสนาบดีกระทรวงนครบาลออกประกาศยกเลิกอำเภอชั้นใน 7 อำเภอ และตั้งขึ้นใหม่ 25 อำเภอ เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2458 ในการจัดตั้งอำเภอใหม่ในครั้งนี้ ได้ยกเอาอำเภอบ้านทวาย ซึ่งแต่ก่อนอยู่ในเขตจังหวัดพระประแดงมาจัดตั้งเป็นอำเภอบ้านทวาย จังหวัดพระนคร ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายหลังเปลี่ยนชื่อ อำเภอบ้านทวาย เป็นอำเภอยานนาวา ตามชื่อ วัดยานนาวาซึ่งเป็นอารามหลวงชั้นตรีชนิดสามัญตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอยานนาวา ต่อมา มีประกาศคณะปฏิวัติให้อำเภอยานนาวามีฐานะเป็นเขตยานนาวาและเปลี่ยนเป็นสำนักงานเขตยานนาวา ตามลำดับ

พื้นที่การปกครองของสำนักงานเขตยานนาวา มีอาณาเขตกว้างขวางมาก และมีประชากรอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ท้องที่บางแขวงอยู่ห่างไกลจากสำนักงานเขต ทำให้การบริหารการปกครองและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับกรุงเทพมหานครมีนโยบายตั้งสำนักงานเขตเพิ่มขึ้น ดังนั้น สำนักงานเขตยานนาวาจึงแบ่งพื้นที่ที่ตั้งเป็นสำนักงานยานนาวา สาขา 1 จึงได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2532 โดยมีพื้นที่ที่ปกครอง ประกอบด้วย แขวงยานนาวา แขวงทุ่งวัดดอน แขวงทุ่งมหาเมฆ เนื้อที่ประมาณ 9.326 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้มีกระทรวงมหาดไทยให้เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตยานนาวา ตั้งเป็นเขตยานนาวา เขตสาทร และเขตบางคอแหลม เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2532 สำนักงานเขตยานนาวา สาขา 1 จึงเปลี่ยนเป็น “สำนักงานเขตสาทร” สถานที่ตั้งเดิมอยู่ที่อาคารสำนักงานเขตยานนาวา ปลายถนนสาทรใต้ ติดกับถนนเจริญกรุง สภาพคับแคบเป็นอาคารไม้ชั้น 2 ไม่สะดวกแก่ประชาชนและข้าราชการ ลูกจ้างที่เพิ่มมากขึ้น จึงได้ซื้อที่ดินบริเวณซอยแยก เซ็นต์ หลุยส์ 3 เนื้อที่ 1 ไร่ 3 งาน 8 ตารางวา ทำการก่อสร้างอาคารคอนกรีตสูง 10 ชั้น พื้นที่อาคาร 11,346 ตารางเมตร งบประมาณก่อสร้าง 127,890,000 บาท ปีงบประมาณ 2533 – 2535 เปิดทำการวันที่ 2 มิถุนายน 2537 ตั้งเป็นอาคารสำนักงานถาวร โดยย้ายมาเปิดบริการประชาชน ณ อาคารแห่งใหม่ เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2536

5.2 ที่มาของชื่อ “สาทร” และ “สาทร”

คำว่า “สาทร” ได้มาจากชื่อคลองสาทรและถนนสาทร ซึ่งมีที่มา คือ เมื่อปีพุทธศักราช 2438 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กิจการค้าข้าวของประเทศรุ่งเรืองมาก มีชาวจีนและฝรั่งเข้ามาค้าขายมากขึ้น แต่การคมนาคม การขนส่งมีความยากลำบาก ทางราชการต้องการพัฒนาที่ดินและบุคคลคล่องเป็นจำนวนมาก จึงเชิญชวนเอกชนทำการขุดคลอง โดยจะยกสิทธิ์ในที่ดินสองฟากคลองเป็นการตอบแทน ต่อมาเจ้สัวยม ได้ร่วมกันจัดตั้ง บริษัทขุดคลองและคูนาสยาม จำกัดกรมกรจีนทำการ

ขุดคลองขนาดใหญ่ จากแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออก ไปบรรจบกับคลองถนนตรง (คลองวัดหัวลำโพง) คลองที่ขุดขึ้นนั้น ชาวบ้านเรียกชื่อตามนามของผู้ขุดว่า “คลองเจ้าสยาม” พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ รัชกาลที่ 5 เรียก “คลองนายยม” และได้นำดินที่ขุดคลองทำถนน ทั้ง 2 ฝั่งคลองด้วย จึงเรียกชื่อถนนตามชื่อคลองด้วย ภายหลังเจ้าสยามได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น หลวงสาทรราชา ยุคนี้ ราษฎรพากันเรียกคลองขุดใหม่นี้ว่า “คลองสาทร” ส่วนที่ดินที่ได้จากขุดคลอง นำมาถมสองฟาก และตัดเป็นถนนสาทรเหนือ และถนนสาทรใต้ ในภายหลัง

วิสัยทัศน์

สาทรพัฒนา (New Developing Sathon)

สู่เศรษฐกิจใหม่ (To Glorious Business)

ใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Protective Environment)

พร้อมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม (Arts and Culture)

พันธกิจ

1. การสนับสนุนการดำเนินงานภาคธุรกิจ และส่งเสริมการสร้างงาน ให้ประชาชน ชุมชน เข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้
2. การสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรให้กับเมือง โดยเปิดโอกาสให้ภาครัฐ เอกชน และประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาท้องถิ่น
3. การอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสาน ศิลปวัฒนธรรมไทย

เป้าประสงค์

เศรษฐกิจก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ยุทธศาสตร์

แบ่งออกเป็น 3 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมทุกพันธกิจที่วางไว้ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ

1.1 พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน สร้างอาชีพ สร้างรายได้

1.2 การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินกิจการของสถานประกอบการในพื้นที่ โดยการประสานความสัมพันธ์ของภาครัฐ เอกชนให้เกิดการรวมกลุ่มทางธุรกิจ เพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนา แก้ไขปัญหา ทางด้านธุรกิจ และการตลาด ทั้งของตนเอง และชุมชน

1.3 การปรับปรุงสิ่งสาธารณูปโภคให้ทันสมัย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม

- 2.1 ปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงาม ร่มรื่น ลดปัญหาด้านจราจร
- 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาด และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและสำนึกรักท้องถิ่น

3. ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม

- 3.1 การจัดกิจกรรมอนุรักษ์ สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย
- 3.2 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม

เป้าหมายและตัวชี้วัด

ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาเศรษฐกิจ

เป้าหมาย

1. ประชาชนมีรายได้และประกอบอาชีพอย่างมั่นคง
2. เพื่อให้เกิดการร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจในพื้นที่ทั้งระหว่างภาคธุรกิจกับธุรกิจและ ธุรกิจกับชุมชน
3. เพื่อให้มีสิ่งสาธารณูปโภคที่ทันสมัย สามารถรองรับการเติบโตของเมืองในอนาคต

ตัวชี้วัด

1. รายได้ประชาชน
2. สามารถรวมตัวจัดตั้งกลุ่มอาชีพและกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกัน
3. มีสิ่งสาธารณูปโภคที่ทันสมัยเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

1. เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียว
2. เพื่อลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษ

ตัวชี้วัด

1. จำนวนสถานที่ พื้นที่สีเขียวที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุง
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมลดลง
3. จำนวนประชาชนที่รับทราบข้อมูลและร่วมดูแลรักษา แก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการต่างๆ

ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม

เป้าหมาย

1. เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่า มรดกทางวัฒนธรรม
2. เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรมด้านวัฒนธรรม
2. สามารถพัฒนาเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้ตามเป้าหมาย

5.3 การบริการประชาชน

ฝ่ายปกครอง

1. การรับรองบุคคลและเรื่องราวต่างๆ
2. ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

ฝ่ายทะเบียน

1. งานทะเบียนครอบครัวและงานทั่วไป

1.1 การจดทะเบียนครอบครัว

1.1.1 การจดทะเบียนสมรส

1.1.1.1 การจดทะเบียนสมรสที่สำนักงานเขต

1.1.1.2 การจดทะเบียนสมรสนอกสำนักงานเขต

1.1.2 การจดทะเบียนหย่า

1.1.2.1 การจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอม ณ สำนักงานทะเบียนเดียวกัน

1.1.2.2 การจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอม ต่างสำนักงานทะเบียน

1.1.2.3 การจดทะเบียนหย่าตามคำพิพากษาของศาล

1.1.3 การจดทะเบียนรับรองบุตร

1.1.3.1 การจดทะเบียนรับรองบุตรในสำนักทะเบียน

1.1.3.2 การจดทะเบียนรับรองบุตรนอกสำนักทะเบียน

1.1.3.3 การจดทะเบียนรับรองบุตรตามคำพิพากษาของศาล

1.1.3.4 การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม

1.1.3.5 การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรมโดยคำพิพากษาของศาล

1.1.3.6 การบันทึกฐานะของภริยา

1.1.3.7 การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

1.2 ทะเบียนพินัยกรรม

1.2.1 พินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง

1.2.2 พินัยกรรมทำเป็นเอกสารลับ

1.2.3 พินัยกรรมทำด้วยวาจา

1.2.4 การตัดทายาทโดยธรรมมิให้รับมรดก

1.2.5 การถอนการตัดทายาทโดยธรรมมิให้รับมรดก

1.2.6 การสละมรดก

1.3 ทะเบียนสัตว์พาหนะ

1.4 ทะเบียนนิติกรรม

1.5 ทะเบียนชื่อบุคคล

1.5.1 การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง

1.5.2 การขอจดทะเบียนชื่อสกุล (นามสกุล)

1.5.3 การขอร่วมใช้ชื่อสกุล (นามสกุล)

2. งานทะเบียนราษฎร

2.1 การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

2.1.1 การขอบ้านเลขที่

2.1.2 การแจ้งรื้อบ้านหรือบ้านถูกทำลาย

2.2 การแจ้งเกิด

2.2.1 คนเกิดในบ้าน

2.2.2 คนเกิดนอกบ้าน

2.3 การแจ้งตาย

2.3.1 คนตายในบ้าน

2.3.2 คนตายนอกบ้าน

2.3.3 การเปลี่ยนแปลงการจัดการศพ

2.4 การแจ้งย้ายที่อยู่

2.4.1 การแจ้งย้ายเข้า

2.4.2 การแจ้งย้ายออก

2.4.3 การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

2.4.4 การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง

- 2.5 การเพิ่มชื่อและทะเบียนบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
 - 2.5.1 คนสัญชาติไทยเกิดในต่างประเทศ
 - 2.5.2 คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
- 2.6 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
- 2.7 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในสูติบัตร มรณะบัตร และทะเบียนบ้าน
- 2.8 การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนา รายการทะเบียนราษฎร

3. บัตรประจำตัวประชาชน

- 3.1 กรณีขอมีบัตรประชาชนครั้งแรก ไม่เกินกำหนด
- 3.2 กรณีขอมีบัตรประชาชนครั้งแรก เกินกำหนด
- 3.3 กรณีบัตรประชาชนเดิม หาย
- 3.4 กรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- 3.5 กรณีได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร
- 3.6 กรณีพ้นสภาพได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร
- 3.7 กรณีได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ หรือได้กลับคืนสัญชาติไทย
- 3.8 กรณีได้สัญชาติไทยตามพระราชบัญญัติสัญชาติ
- 3.9 กรณีได้สัญชาติไทยโดยมีบิดาและมารดาเป็นคนต่างด้าว
- 3.10 กรณีบัตรประชาชนสูญหาย หรือถูกทำลาย (กรณีบัตรเดิมออกโดยสำนักทะเบียนที่
คนมีชื่ออยู่)
- 3.11 กรณีบัตรประชาชนสูญหาย หรือถูกทำลาย (กรณีบัตรเดิมออกโดยสำนักทะเบียนอื่น)

ฝ่ายโยธา

1. การขอรังวัดที่ดินเพื่อตรวจสอบแนวเขตที่ดิน หรือการรังวัดเพื่อแบ่งแยกที่ดิน
2. การชี้แนวเขตและกำหนดแนวเขตที่ดินด้านติดกับที่สาธารณะกรณีที่มีการขออนุญาต
ก่อสร้างอาคาร
3. การขออนุญาตใช้ที่สาธารณะเป็นการชั่วคราว
4. การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนและเคลื่อนย้ายอาคาร
5. การขออนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา
6. การขอกั้นรั้วชั่วคราว
7. การขออนุญาตก่อสร้างโรงงานชั่วคราว
8. การขอให้ซ่อม ถนน ตรอก ซอย ที่ชำรุดหรือเสียหาย
9. การขอให้ขุดลอกท่อระบายน้ำและคูคลอง

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1. การขออนุญาตต่างๆ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535

1.1 การขออนุญาตประกอบกิจการค้าที่เป็นที่รังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ 125

ประเภท

1.2 การขออนุญาตจัดตั้งตลาด

1.3 การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน 200

ตารางเมตร)

1.4 การขออนุญาตรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร)

2. การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง

3. การขออนุญาตจัดตั้ง และผู้จัดการสุสานและฌาปนสถาน

4. การแจ้งเหตุเคื้อครื้อนรำคาญ

ฝ่ายรายได้

1. การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. การเสียภาษีป้าย

3. การเสียภาษีบำรุงท้องที่

4. การเสียภาษีรถประจำปี

ฝ่ายการคลัง

1. การรับเงินประกันของประกวดราคา

2. การถอนเงินประกันของประกวดราคา

3. การรับหลักประกันสัญญา

4. การถอนเงินประกันสัญญา

5. การรับเงิน

ฝ่ายเทศกิจ

1. การจัดระเบียบทั่วไป

2. การจัดระเบียบทางเท้า

3. การจราจรและท้องที่ผิว

ฝ่ายรักษาความสะอาดละสวนสาธารณะ

1. การบริการเก็บขนมูลฝอย
2. การบริการสูบสิ่งปฏิกูล
3. การบริการตัดต้นไม้

ฝ่ายการศึกษา

1. การแจ้งเด็กในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับเข้าเรียน
2. การขอผ่อนผันขกเว้นเด็กในเกณฑ์
3. การย้ายโรงเรียนเด็กในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ
4. การรับเด็กระดับก่อนประถมศึกษา
5. การรับเด็กไม่มีหลักฐานเข้าเรียน
6. การแก้ไขทะเบียนนักเรียนเกี่ยวกับชื่อตัวและหรือชื่อสกุลของนักเรียน
7. การขอใบแทนใบสุทธิ

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. การจัดตั้งชุมชน
2. การจัดทำบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (บัตร สปร.)
3. การจัดลานกีฬาด้านยาเสพติด

งานสวัสดิ

1. การลงบัญชีทหารกองเกิน
2. การขอรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร
3. การขอผ่อนผันการเข้ารับราชการทหาร
4. การเข้ารับการตรวจเลือก
5. การย้ายภูมิลำเนาทหาร
6. การขอรับหนังสือสำคัญทหารกองหนุน (แบบ สด.8)
7. การแจ้งทหารกองเกิน หรือทหารกองหนุนตาย
8. การขอเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ของทหารกองเกิน และทหารกองหนุน
9. การขอใบสำคัญ (แบบ สด.9) และหนังสือสำคัญ (แบบ สด.8) แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือ

สูญหาย

10. การรายงานตัวในการเรียกพลและระดมพล

สำนักงานสรรพากร

1. จัดเก็บภาษีอากร และเงินผลประโยชน์อื่นของรัฐ
 - 1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 - 1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล
 - 1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
 - 1.5 ค่าธรรมเนียมเบ็ดเตล็ด
 - 1.6 ค่าปรับภาษีอากร
2. ดำรงเพื่อขยายฐานภาษี
3. จำหน่ายแสดมปีอากร
4. จ่ายคืนภาษีอากร
5. ให้คำปรึกษาหารือเกี่ยวกับภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนโดยทั่วไป

สำนักสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่สาทร

1. ตรวจสอบแรงงานทั่วไป
2. ตรวจสอบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
3. รับเรื่องร้องทุกข์ของลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม
4. รับคำร้องของลูกจ้างที่ถูกนายจ้างเอาเปรียบและยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
5. ให้คำแนะนำ ปรึกษา แก่นายจ้างและลูกจ้างในด้านกฎหมายแรงงาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 175-176) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติกรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการจะบรรลุประสิทธิผลในการสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้คือ ลดความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริการและ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร พบว่าความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการบริการประชาชน คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชนและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรพิจารณาหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานด้านการทะเบียน

ปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ รวมทั้งการบริหารงานด้านการทะเบียนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดแก่ประชาชนในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ

จรีพร วีรหงส์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองสานซึ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตลอดจนเหตุปัจจัยของความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตคลองสาน ซึ่งเป็นเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกิจกรรมให้บริการของเขตด้านสาธารณูปโภคสูงกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 72.3 ต่อ 25.2 นอกนั้นเป็นผู้ไม่ออกความเห็นและในงานบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คืองานปกครอง งานรักษาพยาบาล งานโยธา งานอนามัย (ร้อยละ 71.0, 72.3 และ 36.8 ตามลำดับ)

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมาก และพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

จิราภา ริวเหลือง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงานเขตและทางกรุงเทพมหานครให้ความ สำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนในเรื่องต่างๆ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสาร และมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดลงพื้นที่ทำการ ประชาสัมพันธ์เสาร์แรกของเดือนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น และควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ อีกทั้งควรจัดการบริการโดยนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น นโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงวันแรกของสัปดาห์ที่ จะมี ผู้รับบริการมารอรับบริการอย่างหนาแน่น

วิมลมาศ ลากเจริญ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การที่สำนักงานเขตพระนครได้มีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนโดยนำเอาแนวคิดระบบ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้นั้น ได้สร้างความพึงพอใจโดยรวมให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการอยู่ในระดับที่มาก ทั้งนี้เพราะเป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อให้สั้น กระชับมากขึ้น สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้มาติดต่อ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะเห็นว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการในด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานเขตเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้มาติดต่อเป็นประชาชนทุกระดับ หากอยู่ในซอยลึก ก็อาจสร้างความลำบากแก่ผู้มาติดต่อที่ไม่มีรถส่วนตัว หรือหากมีรถส่วนตัว ทางสำนักงานเขตอาจมีที่สำหรับจอดไว้ให้ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ามาติดต่อในแต่ละช่วงเวลา ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ มีผลกระทบทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันเพียงด้านเดียว ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน และสามารถยืนยันสมมติฐานข้อที่ว่าประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเขตที่มีการปรับปรุงการให้บริการแล้วมีความพึงพอใจในระดับที่มากต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตและข้อที่ว่าประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน

พากเพียร พัชรพจนานกรณ์ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้ออำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้ออำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1.ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้ออำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน 2.ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรีในแต่ละกลุ่มอายุมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประชาชนในช่วงอายุ 26 – 35 ปี ที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3.ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้ออำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 4 ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพในแต่ละกลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากยกเว้นประชาชนในกลุ่มอาชีพอิสระที่ไม่ระบุ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 5.ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละลักษณะบริการที่ได้รับมีระดับความพึงพอใจโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากยกเว้นประชาชนที่ใช้บริการของส่วนการคลังและส่วนการศึกษาและวัฒนธรรมมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6.ประชาชนผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 7.ประชาชนที่มีเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการในแต่ละครั้งต่างก็มี ความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนด ความสัมพันธ์ของตัวแปรจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาศึกษา ได้แก่ แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ โดยศึกษาตามแนวคิดของปณิศา ลัญชันนที (2548) ซึ่งแบ่งปัจจัย ส่วนบุคคลออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวมศึกษาตามแนวคิดของอรรถพร (2546) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยการให้บริการศึกษาตามแนวคิดของแมคคัลลัฟ (McCullough, 1983) โดยแบ่งปัจจัยการให้บริการ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และความคุ้มค่าของบริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตสาทร ซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการมีจำนวนประมาณ 3,649 คนต่อเดือน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทร ในแผนกต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ทะเบียนราษฎร
- 2.2 ทะเบียนบัตร
- 2.3 สอบสวน
- 2.4 ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล
- 2.5 ชำระเงิน
- 2.6 ฝ่ายปกครอง
- 2.7 ฝ่ายสิ่งแวดล้อม
- 2.8 ฝ่ายเทศกิจ
- 2.9. BMA EXPRESS

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่ม โดยใช้หลักการคำนวณสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane'. 1970: 886) ดังนี้

$$\text{เมื่อ } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{3,649}{1 + 3,649 (0.05)^2} = 360 \text{ คน}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,649 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543)

$$\frac{F_s}{N} = n_s x n$$

- เมื่อ F_s แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
 n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ
 x แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนกที่ให้บริการ

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ทะเบียนราษฎร	1,142	$360 \times 1,142 / 3,649 = 113$
ทะเบียนบัตร	1,007	$360 \times 1,007 / 3,649 = 99$
สอบสวน	530	$360 \times 530 / 3,649 = 52$
ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล	277	$360 \times 277 / 3,649 = 27$
ชำระเงิน	380	$360 \times 380 / 3,649 = 37$
ฝ่ายปกครอง	59	$360 \times 59 / 3,649 = 6$
ฝ่ายสิ่งแวดล้อม	48	$360 \times 48 / 3,649 = 5$
ฝ่ายเทศกิจ	205	$360 \times 205 / 3,649 = 20$
BMA EXPRESS	1	$360 \times 1 / 3,649 = 1$
รวม	3.649	360

ที่มา: ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการตามที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อไว้ประมาณ 380 ฉบับ ทั้งนี้เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และป้องกันการผิดพลาด อันเนื่องมาจากการไม่ตั้งใจทำแบบสอบถาม มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการคัดเลือกแบบสอบถามพร้อมกับการเทียบสัดส่วนให้คงสภาพโครงสร้างเดิมของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่วางแผนไว้ ได้ผลการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ทั้งสิ้น 360 ฉบับ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออก 1 ชุด ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-choice question) จำนวน 7 ข้อ ได้ทำการใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เกณฑ์การกำหนดอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กำหนดจากอายุของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทร (ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553) โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 2) 21-30 ปี
- 3) 31-40 ปี
- 4) 41 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษา
- 3) อนุปริญญา

- 4) ปริญญาตรี
- 5) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 1) นักเรียน / นักศึกษา
- 2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อที่ 6 รายได้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เกณฑ์การกำหนดรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กำหนดจากรายได้ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทรพนักงาน (ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553) โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
- 2) 5,001 – 15,000 บาท
- 3) 15,001 – 25,000 บาท
- 4) 25,001 – 35,000 บาท
- 5) 35,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 ท่านมารับบริการที่แผนกใดของเขต ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 1) ทะเบียนราษฎร
- 2) ทะเบียนบัตร
- 3) สอบสวน
- 4) ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล
- 5) ชำระเงิน
- 6) ฝ่ายปกครอง
- 7) ฝ่ายสิ่งแวดล้อม
- 8) ฝ่ายเทศกิจ
- 9) BMA EXPRESS

ตอนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการ จำนวน 17 ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ผู้ตอบไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอภิปรายผลการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

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

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้าน ความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้าน คุณภาพ
ของการบริการ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
คุณภาพของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
คุณภาพของการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
คุณภาพของการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
คุณภาพของการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
คุณภาพของการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้าน ความ
คุ้มค่าของการบริการ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความคุ้มค่าของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความคุ้มค่าของการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความคุ้มค่าของการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความคุ้มค่าของการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครฯ มีการบริการในด้าน
ความคุ้มค่าของการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำนวน 6 ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอภิปรายผลการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

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

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

- | | | |
|----------------------------|---------|---|
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ (Cronbach)
7. สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient of alpha) จากสูตรของ Cronbach ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \neq \alpha \neq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผลการวิเคราะห์ดังนี้
 - 7.1 ชุดคำถามปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9304
 - 7.2 ชุดคำถามความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9065
8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แล้วนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
2. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและรายงานผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยระเบียบวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS มีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ
2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านระบบงาน และด้านบุคลากร และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร
3. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 449) จากสูตร ดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{\overline{k \text{ covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยค่าที่ใกล้เคียง 0.6 เป็นต้นไปแสดงว่า ยอมรับว่ามีค่าความเชื่อมั่น

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อกินันท์ จันตะนิ. 2538:75)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์ (Percentage)

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:34-35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 65)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent t-test (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545)

2.4.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

2.4.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($1 n_1 + 2 n_2 - 2$)

2.5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545)

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ $MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Squares between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Squares within groups)

$$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$$

$$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA(F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดย ค่า MSW} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อคว้าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \geq n_j$ เมื่อ

LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n-k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\overline{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{s/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ \bar{d}_D	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.6 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ลิวน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2540: 172-173)

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{XY}	แทน สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวแปร X กับตัวแปร Y
$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณของ X กับ Y
n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็น บวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544: 316)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ใน *ระดับสูง* (สูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ใน*ระดับสูงมาก*)
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ใน *ระดับปานกลาง*
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 หรือ ต่ำกว่า) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ใน *ระดับต่ำ*
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขต สาทร จ.กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (F – distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
ชาย		174	48.33
หญิง		186	51.67
รวม		360	100.00
2. อายุ			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		33	9.17
21 - 30 ปี		93	25.83
31 - 40 ปี		119	33.06
41 ปีขึ้นไป		115	31.94
รวม		360	100.00
3. สถานภาพการสมรส			
โสด		174	48.33
สมรส/อยู่ด้วยกัน		155	43.06
หย่าร้าง/แยกกันอยู่		31	8.61
รวม		360	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	40	11.11
มัธยมศึกษา	58	16.11
อนุปริญญา	63	17.50
ปริญญาตรี	159	44.17
สูงกว่าปริญญาตรี	40	11.11
รวม	360	100.00
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	47	13.05
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	27.78
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	117	32.50
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	91	25.28
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน	5	1.39
รวม	360	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	49	13.61
5,001-15,000 บาท	121	33.61
15,001-25,000 บาท	85	23.61
25,001-35,000 บาท	68	18.89
35,001 บาทขึ้นไป	37	10.28
รวม	360	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. ท่านมารับบริการที่แผนกใดของเขต		
ทะเบียนราษฎร	99	27.50
ทะเบียนบัตร	105	29.17
สอบสวน	6	1.67
ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล	35	9.72
ชำระเงิน	41	11.39
ฝ่ายปกครอง	37	10.28
ฝ่ายสิ่งแวดล้อม	23	6.39
ฝ่ายเทศกิจ	6	1.67
BMA EXPRESS	8	2.21
รวม	360	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 363 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.06 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 และผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 43.06 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 31 คน ร้อยละ 8.61 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.50 ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 และผู้ที่มีระดับ

การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 และอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน, แม่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

รายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.61 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

แผนกที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับบริการแผนกทะเบียนบัตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาคือ แผนกทะเบียนราษฎร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 แผนกชำระเงิน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 ฝ่ายปกครอง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 แผนกทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคลจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72 ฝ่ายสิ่งแวดล้อม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.39 แผนก BMA EXPRESS จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.21 และแผนกสอบสวน และฝ่ายเทศกิจเท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป (น้อยกว่า 10%) ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานได้กลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	126	35.00
31 - 40 ปี	119	33.06
41 ปีขึ้นไป	115	31.94
รวม	360	100.00
2. สถานภาพการสมรส		
โสด	174	48.33
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	186	51.67
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	47	13.05
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	27.78
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	117	32.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน	96	26.67
รวม	360	100.00
4. ท่านมารับบริการที่แผนกใดของเขต		
ทะเบียนราษฎร	99	27.50
ทะเบียนบัตร	105	29.16
สอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล	41	11.39
ชำระเงิน	41	11.39
ฝ่ายปกครอง	37	10.28
ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRESS	37	10.28
รวม	360	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 363 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.06 และผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 186 คน ร้อยละ 51.67 สถานภาพโสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน, แม่บ้าน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 ตามลำดับ

แผนกที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับบริการแผนกทะเบียนบัตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 รองลงมาคือ แผนกทะเบียนราษฎร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 กลุ่มแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล และแผนกชำระเงินเท่ากัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 ฝ่ายปกครองและกลุ่มฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRESS เท่ากัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ปัจจัยในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจ	4.33	0.58	มากที่สุด
1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน	4.44	0.65	มากที่สุด
2. ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้	4.29	0.68	มากที่สุด
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้	4.27	0.78	มากที่สุด
4. สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี	4.30	0.76	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
คุณภาพของการบริการทัศนคติการตอบสนองในการบริการ	4.28	0.59	มากที่สุด
1. ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี	4.28	0.60	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการทท. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส	4.27	0.75	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน	4.30	0.73	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี	4.26	0.70	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.31	0.73	มากที่สุด
ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ	4.28	0.63	มากที่สุด
6. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน	4.26	0.80	มากที่สุด
7. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ได้รับการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้	4.23	0.75	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว	4.28	0.71	มากที่สุด
9. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.32	0.72	มากที่สุด
ความคุ้มค่าการบริการ	4.28	0.60	มากที่สุด
1. การมาใช้บริการของศูนย์บริการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน	4.29	0.66	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่า การมาใช้บริการที่ศูนย์บริการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ	4.25	0.68	มากที่สุด
3. ศูนย์บริการทท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน	4.26	0.77	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มี ความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	4.34	0.76	มากที่สุด
สรุปภาพรวมปัจจัยในการให้บริการ	4.29	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคุ้มค่าของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

ด้านความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ และท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44, 4.30, 4.29 และ 4.27 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาตามทัศนคติการตอบสนองในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการ ตามทัศนคติการตอบสนองในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทอม. (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบ และช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการทอม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส ท่านรู้สึกว่าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน และท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทอม. (BSC) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.30, 4.27, 4.26 และ

4.25 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการ ตามทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ท่าน รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี ท่านรู้สึกว่าศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการ ของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน และท่านรู้สึกว่าได้รับการแก้ปัญหาและ คำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.28, 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่าการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านความคุ้มค่าการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความ คิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวก ต่อการเดินทางมาติดต่อ การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่า กับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน ศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อ ความต้องการของท่าน และท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความ คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34, 4.29, 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.20	0.78	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.80	มาก
3. ความเพียงพอของจำนวนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ	4.06	0.83	มาก
4. ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอของเวลาในการให้บริการ	4.14	0.82	มาก
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	4.19	0.81	มาก
รวม	4.14	0.71	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอของเวลาในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของจำนวนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.19, 4.14, 4.12 และ 4.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

ในด้าน เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent t-test ในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
	F	Sig.						
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการ	2.83	0.09	ชาย	4.07	0.73	1.43	361	0.15
			หญิง	4.21	0.69			

จาดตาราง 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณี ความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	2.78	0.06	ระหว่างกลุ่ม	3.75	2	1.87	3.76*	0.02
			ภายในกลุ่ม	179.08	360	0.50		
			รวม	182.83	362			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.05	4.10	4.29
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.05		-0.059 (.511)	-0.240** (.008)
31 – 40 ปี	4.10			-0.182* (.048)
41 ปีขึ้นไป	4.29			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.240

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี กับช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.182

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	1.34	0.25	โสด	4.07	0.73	-1.86	361	0.06
			สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	4.21	0.69			

จาดตาราง 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณี ความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มี

สถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.42	0.79	ระหว่างกลุ่ม	6.91	4	1.73	3.52*	0.01
			ภายในกลุ่ม	175.91	358	0.49		
			รวม	182.83	362			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จาดตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.79 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า
		มัธยมศึกษา				ปริญญาตรี
	3.94		4.24	3.97	4.16	4.40
ต่ำกว่า	3.94					
มัธยมศึกษา						
มัธยมศึกษา	4.24					
อนุปริญญาตรี	3.97					
ปริญญาตรี	4.16					
สูงกว่าปริญญาตรี	4.40					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

อาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมจำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	2.73	0.06	ระหว่างกลุ่ม	1.48	3	0.49	0.97	0.41
			ภายในกลุ่ม	181.35	359	0.51		
			รวม	182.83	362			

จากตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอาชีพมีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมจำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.89	0.47	ระหว่างกลุ่ม	1.89	4	0.47	0.93	0.45
			ภายในกลุ่ม	180.94	358	0.51		
			รวม	182.83	362			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.47 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มรายได้มีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แผนกที่รับบริการ

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมจำแนกตามแผนกที่รับบริการ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig						
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5.44	0.07	ระหว่างกลุ่ม	22.49	5	4.50	10.02**	0.00
			ภายในกลุ่ม	160.33	357	0.45		
			รวม	182.83	362			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามแผนกที่รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least - Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 15



ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม จำแนกตามแผนกที่รับบริการ

แผนกที่รับบริการ		ทะเบียน ราษฎร	ทะเบียน บัตร	สอบสวน/ ทะเบียน ครอบครัว และชื่อบุคคล	ชำระเงิน	ฝ่าย ปกครอง	ฝ่าย สิ่งแวดล้อม/ ฝ่ายเทศกิจ/ BMA EXPRES
	\bar{X}	4.01	4.03	3.95	4.23	4.82	4.28
ทะเบียนราษฎร	4.01		-.018 (.848)	.063 (0.613)	-.219 (.079)	-.806** (.000)	-.266* (.040)
ทะเบียนบัตร	4.03			.080 (.510)	-.201 (.103)	-.788** (.000)	-.248 (.053)
สอบสวน/ทะเบียน ครอบครัวและชื่อ บุคคล	3.95				-.282 (.056)	-.869** (.000)	-.328* (.031)
ชำระเงิน	4.23					-.587** (.000)	-.046 (.760)
ฝ่ายปกครอง	4.82						.541** (.001)
ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่าย เทศกิจ/BMA EXPRES	4.28						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำแนกตามแผนกที่รับบริการ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD พบว่า

สิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทคนิค/BMA EXPRES อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทคนิค/BMA EXPRES โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.328

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกชำระเงิน กับฝ่ายปกครอง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกชำระเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับ ฝ่ายปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกชำระเงินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการฝ่ายปกครอง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.578

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง กับฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทคนิค/BMA EXPRES มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทคนิค/BMA EXPRES อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทคนิค/BMA EXPRES โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.541 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

H_1 : ปัจจัยการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ปัจจัยในการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจ	.659**	.000	ปานกลาง
1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน	.460**	.000	ปานกลาง
2. ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้	.593**	.000	ปานกลาง
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้	.541**	.000	ปานกลาง
4. สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี	.546**	.000	ปานกลาง
คุณภาพของการบริการ	.802**	.000	สูง
ทัศนคติการตอบสนองในการบริการ	.803**	.000	สูง
1. ท่านรู้สึกว่าได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้	.625**	.000	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการกทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส	.630**	.000	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกว่าศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน	.586**	.000	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าศูนย์บริการกทม. (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี	.604**	.000	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าสำนักงานเขตนี้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	.670**	.000	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัจจัยในการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2- tailed)	ระดับ ความ สัมพันธ์
ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ	.778**	.000	สูง
6. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน	.649**	.000	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้	.664**	.000	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว	.651**	.000	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบท.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	.643**	.000	ปานกลาง
ความคุ้มค่าการบริการ	.720**	.000	สูง
1. การมาใช้บริการของศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน	.617**	.000	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ	.695**	.000	ปานกลาง
3. ศูนย์บริการทบท.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน	.613**	.000	ปานกลาง
4. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	.509**	.000	ปานกลาง
ปัจจัยในการให้บริการโดยรวม	.801**	.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ โดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ปัจจัยการให้บริการโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.801 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการให้บริการโดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจ

ปัจจัยการให้บริการในด้านความพึงพอใจโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านความพึงพอใจโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.659 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการให้บริการในด้านความพึงพอใจโดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.460 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านได้รับความสะดวกเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.593 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.541 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.546 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

คุณภาพของการบริการ

ปัจจัยการให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.802 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองในการบริการ โดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองในการบริการ โดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองในการบริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.803 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองในการบริการ โดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้อย่างไรบ้าง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้อย่างไรบ้าง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้อย่างไรบ้าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้นี้มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการกทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการกทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการกทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.630 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการกทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.586 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการกทม. (BSC)

สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการบริการ (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.604 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการบริการ (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.670 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.778 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.649 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.664 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาและคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.651 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็วมากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.643 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติการทบทวน (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความคุ้มค่าการบริการ

ปัจจัยการให้บริการในด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุณสมบัติการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.720 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการให้บริการในด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวมที่ดี ก็จะทำให้มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมมากขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.617 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.695 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวม พบว่า ศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน มีค่า

Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ศูนย์บริการทอม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.613 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ศูนย์บริการทอม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทาง มาติดต่อ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวม พบว่า สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.509 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สถานที่ตั้งของศูนย์บริการทอม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มากขึ้น ก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Pearson's Correlation	Multiple Regression
<p>1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แพนกที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน</p> <p>1.1 เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร แตกต่างกัน</p>	t-test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.2 อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร แตกต่างกัน</p>	F-test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขต สาทรแตกต่างกัน</p>	F-test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขต สาทรแตกต่างกัน</p>	F-test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.5 อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร แตกต่างกัน</p>	F-test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.6 รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร แตกต่างกัน</p>	F-test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
<p>1.7 แพนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขต สาทรแตกต่างกัน</p>	F-test	เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 17 (ต่อ)

สมมติฐาน	Pearson's Correlation	Multiple Regression
2. ปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร		
2.1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 ปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร(BSC)ของสำนักงานเขตสาทร ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการให้มีศักยภาพแก่ประชาชนในเขตนี้ได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการและด้านความคุ้มค่าของการบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร(BSC)ของสำนักงานเขตสาทร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการว่ามีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แขนงที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตสาทร ซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการมีจำนวนประมาณ 3,649 คนต่อเดือน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร เดือน กรกฎาคม 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทร ในแผนกต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ทะเบียนราษฎร
- 2.2 ทะเบียนบัตร
- 2.3 สอบสวน
- 2.4 ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล
- 2.5 ชำระเงิน
- 2.6 ฝ่ายปกครอง
- 2.7 ฝ่ายสิ่งแวดล้อม
- 2.8 ฝ่ายเทศกิจ
- 2.9 BMA EXPRESS

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มโดยใช้หลักการคำนวณสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970: 886) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ที่สำนักงานเขตสาทร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,649 คน ทำ

การสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543)

2. วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการตามที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออก 1 ชุด ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-choice question) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการ จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จำนวน 6 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ (Cronbach)

7. สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient of alpha) จากสูตรของ Cronbach ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผลการวิเคราะห์ดังนี้

7.1 ชุดคำถามปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9304

7.2 ชุดคำถามความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9065

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาคณะศึกษานิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แล้วนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC)
2. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและรายงานผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยระเบียบวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS มีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ

2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านระบบงาน และด้านบุคลากร และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

3. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน มีการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test แบบ Independent ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายและหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test แบบ Independent ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ โสดและสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกที่รับบริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.06 และผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 186 คน ร้อยละ 51.67 สถานภาพโสด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน, แม่บ้าน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

แผนกที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับบริการแผนกทะเบียนบัตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 รองลงมาคือ แผนกทะเบียนราษฎร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 กลุ่มแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและเชื้อบุคคล และแผนกชำระเงินเท่ากัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 ฝ่ายปกครองและกลุ่มฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRESS เท่ากัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ได้แก่ ด้านปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

ด้านความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ และท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44, 4.30, 4.29 และ 4.27 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาตามทัศนคติการตอบสนองในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการ ตามทัศนคติการตอบสนองในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการ

กทม. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส ท่านรู้สึกว่าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการใน ครั้งนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ ท่าน และท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.30, 4.27, 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของคุณสมบัติบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านคุณภาพของการบริการ ตามทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ท่าน รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติบริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการ ของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน และท่านรู้สึกว่าได้รับการแก้ปัญหาและ คำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.28, 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ

ด้านความคุ้มค่าการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ คุณสมบัติบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในด้านความคุ้มค่าการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความ คิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวก ต่อการเดินทางมาติดต่อ การมาใช้บริการของคุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่า กับการใช้เวลาและความพยายามของท่าน คุณสมบัติบริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อ ความต้องการของท่าน และท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่คุณสมบัติบริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความ คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34, 4.29, 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคุณสมบัติบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คุณสมบัติบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความ เสมอภาคในการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคุณสมบัติบริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอของเวลาในการให้บริการ ความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจของจำนวนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.19, 4.14, 4.12 และ 4.06 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับฝ่ายปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกทะเบียนบัตร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับฝ่ายปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับฝ่ายปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกชำระเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับ ฝ่ายปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างเป็นรายคู่กับ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการให้บริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ

กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

ความพึงพอใจ ปัจจัยการให้บริการในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขตแห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านมีความพอใจในการเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับสำนักงานเขตแห่งนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์และบรรยากาศที่ดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

คุณภาพของการบริการ ปัจจัยการให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

1. คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการตอบสนองในการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆของศูนย์บริการทบทวน. (BSC) มีความชัดเจนและโปร่งใส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน. (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. คุณภาพของการบริการด้านทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทบทวน. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความคุ้มค่าการบริการ ปัจจัยการให้บริการในด้านความคุ้มค่าการบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

การมาใช้บริการของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายามของท่านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ท่านคิดว่าการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สถานที่ตั้งของศูนย์บริการกทม. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แผนกที่รับบริการแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

เพศ ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่เหมือนกัน เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ มิทเลท (มุกดา ต้นปีติ. 2543: 27; อ้างอิงจาก Millett. 1954) ที่กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการคือการสร้างความพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักสำคัญ คือ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย และผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด อันเนื่องมาจากเมื่อผู้ให้บริการที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมากกว่าวัยหนุ่มสาว จึงมักจะสนใจ ให้ความสำคัญ และเห็นความสำคัญของการให้บริการพื้นฐานในการรักษาสิทธิและการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย จึงใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร มากกว่าวัยหนุ่มสาว อันส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา ริวเหลือง (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษา

พบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของพากเพียร พัชรพจนานนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สถานภาพ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ได้รับบริการที่มีการเอาใจใส่ ในเรื่องที่มาติดต่อศูนย์บริการจากบุคลากรผู้ให้บริการ โดยไม่คำนึงว่าประชาชนผู้ให้บริการจะมีสถานภาพใด มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966: 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษากับระดับอนุปริญญา และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีหน้าที่การทำงานที่มั่นคงและมีภาระต้องรับผิดชอบภายในครอบครัว ครอบครัว ผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องใส่ใจ สนใจในบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา ริวเหลือง (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่าย

ทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะบุคลากรผู้ให้บริการยึดหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกทางด้านคุณวุฒิ และฐานะทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุหลอน ธนาพงศธร (2530: 303) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับคนส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด

รายได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของศูนย์บริการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ โดยการแสดงออกด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการให้บริการสาธารณะ ของ ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน นงลักษณ์ เสถียร. 2543: 11) ที่กล่าวไว้ว่า เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แผนกที่รับบริการ ผู้ใช้บริการที่มีแผนกที่รับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่รับบริการแผนกทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการฝ่ายปกครอง และฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES ผู้ใช้บริการที่รับบริการแผนกทะเบียนบัตร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการที่รับบริการฝ่ายปกครอง ผู้ใช้บริการที่รับบริการแผนกสอบสวน/ทะเบียนครอบครัวและชื้อบุคคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการที่รับบริการฝ่ายปกครอง และฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES ผู้ใช้บริการที่รับบริการแผนกชำระเงิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการที่รับบริการฝ่ายปกครอง และผู้ให้บริการที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกับผู้ให้บริการที่รับบริการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม/ฝ่ายเทศกิจ/BMA EXPRES และผู้ให้บริการที่รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก

แผนกฝ่ายปกครองให้บริการเกี่ยวกับการรับรองบุคคลและเรื่องราวต่างๆ และศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานและสำคัญในสังคม คนส่วนใหญ่จึงให้ความสนใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพากเพียร พัชรพจนานนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุ อาชีพ หน่วยงานที่ไปใช้บริการมากที่สุดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ระดับความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของการบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคุ้มค่าของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคคัลลอฟ (วีระ เจริญลิม ประเสริฐ. 2539: 10; อ้างอิงจาก McCullough. 1983) ที่ให้ความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และคุณค่าของบริการ และงานวิจัยของสุมาลี โขมศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการศัลยกรรม ส่องออก – นำเข้า ทางอากาศ บริษัท สกายเทรค เซอร์วิสเซส จำกัด (จ.ภูเก็ต) พบว่า ส่วนประสมทางด้านการตลาดด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านลักษณะกายภาพ ด้านพนักงาน ด้านประสิทธิภาพแลพคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี รับบริการแผนกฝ่ายปกครอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมากที่สุด ทำให้เราทราบถึงกลุ่มผู้บริการที่มาใช้บริการ จึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดกลุ่มเป้าหมาย วางแผนนโยบายในการให้บริการโดยเน้นไปในด้านคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจของผู้บริการ เพื่อการบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร มีความโดดเด่นเป็นที่ต้องการของผู้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแรงกระตุ้น และดึงดูดให้กลุ่มผู้บริการเกิดความต้องการที่จะใช้บริการ

2. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ควรรักษาคุณภาพ มาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการที่เป็นจุดเด่นของสำนักงานเขตสาทรให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคุ้มค่าการบริการ นั่นคือปัจจัยในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน เป็นจุดเด่นของสำนักงานเขตสาทร ซึ่งจุดเด่นที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานเขต และศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำ อาจจะมีการอบรมให้ความรู้ และทักษะแก่บุคลากรเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการแก้ปัญหาและคำแนะนำน้อยสุด

3. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ควรรักษามาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการเกิดความรู้สึกไม่เหลื่อมล้ำ เกิดความยุติธรรมในการรับบริการอันส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ และควรเพื่อช่องทางในการให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ เนื่องจาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการมากที่สุด ส่วนในเรื่องความเพียงพอของจำนวนการให้บริการและช่องทางในการให้บริการน้อยสุด

4. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ควรปรับปรุงในเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อาจจะมีสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยการตกแต่งสภาพทั้งภายในและภายนอกของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร เช่น การประดับด้วยไม้ประดับหรือไม้ดอกกรอบ ๆ หรือในแผนกต่าง ๆ และในแต่ละแผนก ควรทำกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้สถานที่ทำงานนั้นมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจ ได้แก่ สถานที่ในการให้บริการ และปัจจัยการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

5. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร มีจุดเด่นในเรื่องคุณภาพของบริการ ดังนั้นควรรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น อาจจะมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในศูนย์บริการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ ขั้นตอน ทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอรรถศาสตร์ในการบริการ โดยการตั้งมาตรฐานในการให้บริการเรื่องเวลา ความสะดวกสบายในการใช้บริการ หรือจะมีการจัดอบรมบุคลากรให้มีการบริการที่รวดเร็วและการอบรมทักษะ ในการพูด และการให้บริการ เนื่องจากปัจจัย การให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

6. ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร นอกจากมีจุดเด่นในเรื่องคุณภาพของบริการแล้ว ยังมีจุดเด่นในเรื่องความคุ้มค่าการบริการ ดังนั้นควรรักษามาตรฐานและพัฒนากระบวนการในการให้บริการให้มีคุณภาพตลอดเวลา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างสูงสุด อาจจะเป็นการติดตามประเมินผลการให้บริการซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการให้บริการจาก ผู้ใช้บริการนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เนื่องจากปัจจัยการให้บริการ ด้านความ คุ้มค่าการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

7. ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการ และ ด้านความคุ้มค่าการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร ควรดำเนินการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความคุ้มค่าการบริการ รักษาสมดุลไม่เน้นหลักในด้านใดด้านหนึ่ง และอาจจะเป็นการออกมาตรการในการรักษามาตรฐานการให้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบถึงรายละเอียดที่

ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขต
สาทร จ.กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของ
สำนักงานเขตสาทร จ.กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำขึ้น สามารถนำผลการวิจัยที่แตกต่าง
กันมาทำการศึกษาเปรียบเทียบอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของ
องค์กรให้ดียิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2532). *การปรับปรุงหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. เอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรีพร วีรหงส์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน*. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภา รั้วเหลือง. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชูบ กาญจนประกร. (2502). *รัฐประศาสนศาสตร์*. พระนคร: มงคลการพิมพ์
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

- ถาวร โปธิสมบัติ. (2530). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: คณะปฏิรูประบบราชการ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2538). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เสดียร. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการที่กรมการขนส่งทางบก: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ สาขาอำเภอพระประแดง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นวรรตน์ ชูธรรมขจร. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรชนก จิระเกียรติ. (2537). *การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร*. วิทยานิพนธ์ ร.ม.(รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจง กาญจนดูล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. รุงเทพ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฝ่ายทะเบียน. (2553). *คู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ฝ่ายทะเบียน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตสาทร กรุงเทพมหานคร.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พากเพียร พัทธพจนากรณ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์; และกิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์: เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารหน่วยที่8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- มณีวรรณ ตันไทย.(2533).พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุกดา ตันปิติ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัว จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, พจนานุกรม. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์. ----- (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลมาศ ลากเจริญ. (2545).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขต สำนักงานเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศบ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติซิดนีย์-แอสแตมป์ฟอร์ด. ถ่ายเอกสาร.
- วีระ เจริญลุ่มประเสริฐ. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร. ----- (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์. สมิต สัจฉกร. (2542). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ประชาชน. ----- (2546). การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2532). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุรยुทธ วิศาลทรง. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีกรมการขนส่งทางบก: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). มุ่งสู่ความเป็นเลิศ: การบริหารในทศวรรษใหม่. กรุงเทพฯ: บ๊อคแบงค์.

- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). *วิธีวิจัยธุรกิจ*. พระนครศรีอยุธยา; สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรรถพร คำคม. (2546). *การให้บริการสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อานนต์ อุดมภาคย์. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการสินค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 8*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อิทธิพล สุขชัยยะ. (2549). *ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีทีอินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mcgraw. Hill Book.
- Herbert A. Simon. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The Macmillan Company.
- Yamane, T. (1970). *Statistics and Introductory Analysis*. 3rd ed. Singapore: Time Printer Sdn. Bhd.
- Ryan, T.A.; & Smith, P.C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Mcnanla Press.
- www.dopa.go.th/stat/y_stat50.html.
- www.bkknews.net/newbkk1/bkkkhun/detail.php?idnew=44
- www.saw01.blogspot.com/2008/07/blog-spot_1615.html
- www.cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/30766/unit01_1_1.html
- www.saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html
- www.isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการ

กรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย X ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 21-30 ปี
() 31-40 ปี () 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน
() หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() นักเรียน / นักศึกษา () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน () ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ย

() ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท () 5,001- 15,000 บาท
() 15,001 - 25,000 บาท () 25,001 - 35,000 บาท
() มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านมารับบริการที่แผนกใดของเขต

() ทะเบียนราษฎร () ทะเบียนบัตร
() สอบสวน () ทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล
() ชำระเงิน () ฝ่ายปกครอง
() ฝ่ายสิ่งแวดล้อม () ฝ่ายเทศกิจ
() BMA EXPRESS

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ก.ความพึงพอใจ					
1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานเขต แห่งนี้มีความสำคัญสำหรับท่าน					
2. ท่านมีความพอใจในการเข้า มาใช้บริการของศูนย์บริการ กรุงเทพมหานคร (BSC) ใน สำนักงานเขตนี้					
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับ สำนักงานเขตแห่งนี้					
4. สำนักงานเขตนี้มีภูมิทัศน์ และบรรยากาศที่ดี					
ข. คุณภาพของการบริการ -ทัศนคติการตอบสนองในการ บริการ					
1. ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความ สะดวกรวดเร็วในการมารับ บริการในครั้งนี้					
2. ท่านรู้สึกว่า การให้บริการ ตามขั้นตอนต่างๆของ ศูนย์บริการกทม. (BSC) มี ความชัดเจนและโปร่งใส					
3. ท่านรู้สึกว่าศูนย์บริการกทม.(BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความรู้และความ เชี่ยวชาญในการให้บริการแก่ท่าน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการบริการของ (BSC) สามารถเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบและช่วยลดขั้นตอนการติดต่อเป็นอย่างดี					
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการของ (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
- <u>ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ</u>					
6. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการให้บริการของ (BSC) ในสำนักงานเขตนี้มีความเต็มใจและมีจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ท่าน					
7. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการแก้ไขปัญหาโดยได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของคุณสมบัติการบริการของ (BSC) ในสำนักงานเขตนี้					
8. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการบริการของ (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ใช้เวลาที่จะตอบสนองความต้องการของท่านในระยะเวลาอันรวดเร็ว					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของ ศูนย์บริการทบท.(BSC) ใน สำนักงานเขตนี้มีความรู้ความ เข้าใจในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี					
<u>ค. ความคุ้มค่าการบริการ</u> 1. การมาใช้บริการของ ศูนย์บริการทบท. (BSC) ใน สำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่ากับ การใช้เวลาและความพยายาม ของท่าน					
2.ท่านคิดว่าการใช้บริการที่ ศูนย์บริการทบท. (BSC) ใน สำนักงานเขตนี้มีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ ท่านได้รับ					
3.ศูนย์บริการทบท.(BSC) ใน สำนักงานเขตนี้ตอบสนองตรง ต่อความต้องการของท่าน					
4. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ ทบท. (BSC) ในสำนักงานเขตนี้ มีความสะดวกต่อการเดินทาง มาติดต่อ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงาน เขตสาทร จ. กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการกทม.	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ความพึงพอใจของจำนวนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ					
4. ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอของเวลาในการให้บริการ					
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ของสำนักงานเขตสาทร					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับสอบแบบสอบถามครั้งนี้





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวดารณี วรรณมาตร
 วันเดือนปีเกิด 1 มกราคม 2522
 สถานที่เกิด จังหวัดนราธิวาส
 ที่อยู่ปัจจุบัน 8 ซอยเย็นจิตร 5 ถ.จันทร์ แขวงทุ่งวัดดอน
 เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
 สถานที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท เอ็กซอน โมบิล จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ
 จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 พ.ศ. 2555 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

