

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

351.818
น ๒๑๑ค
ท.๖

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร

- 6 ต.ก. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

นวรรตน์ ชูธรรมขจร. (2546) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความ
เสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน โดยจำแนกตาม
ลักษณะประชากรศาสตร์ รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขในการบริการในงาน
ทะเบียนของสำนักเขตในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน
กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตรวัด
แบบประเมินค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยง
เบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โดยการทำการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

➤ 1. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของ
สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนด้าน
พนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงงาน มี
ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ✓

✓ 2. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของ
สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้าน
ประสิทธิภาพ ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 ✓

✕ 3. ประชาชนที่มาใช้บริการที่นับถือศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียน
ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการ ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ✓

✕ 4. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงาน
ทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านพนักงาน และด้านประสิทธิภาพ แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเสมอภาค ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงการเปลี่ยน
แปลงงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ➤

✓ 5. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียน
ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านการ

THE CIVIC'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF THE DISTRICT REGISTRATION DIVISION
OF BANGKOK METROPOLITAN REGION

AN ABSTRACT
BY
MISS. NAWARAT CHOOTHAMKAJORN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
At Srinakharinwirot University
May 2003

Nawarat Choothamkajorn. (2003). *The Civic's Satisfaction to the Service of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan Region*. Master Project, M.B.A. (Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr.Tumrong Udompijtkul.

The Purposes of this research were to study and to compare the Civic's Satisfaction to the Services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan Region Bangkok In 6 consisted factors; services, staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing Job. Classified by the Demographic of population Included the studying of problems and suggestion of services improvement of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan.

The 400 samples of this research had been selected from the people who used the registration services at the District Registration Division of Bangkok Metropolitan. The instruments used for data collecting were a five-level rating scale questionnaire. The statistics devices for data analysis were arithmetic Prequency distribution, means, standard deviation, t - test (Independent Samples), and One-way Analysis of Variance.

The result showed as follows :

1. The people, with different sex, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with no statistically significant. Considering on each factor as staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing job had found that the satisfaction were different with statistically significant at 0.05.

2. The people, with different age, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor as services, staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing job had found that the satisfaction were different with statistically significant at 0.05.

3. The people, with different Religion, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with no statistically significant. Considering on each factor as services, place and improvement of changing job had found that the satisfaction were different without statistically significant. Staffs, equalization, efficiency had found that the satisfaction were different with statistically significant at 0.05.

4. The people, with different marital status, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with no statistically significant. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs and efficiency were different with statistically significant at 0.05. The satisfaction on equalization, place and improvement of changing job were different without statistically significant.

5. The people, with different Education, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05. The satisfaction on equalization and efficiency were different without statistically significant

6. The people, with different Occupation, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, equalization place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05. The satisfaction on efficiency was different without statistically significant

7. The people, with different Income, who used the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different without statistically significant. Considering on each factor had found that the satisfaction on services was different without statistically significant. The satisfaction on staffs, efficiency, equalization, place and improvement of changing job and were different with statistically significant at 0.05.

8. The people who used different types of services of the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05.

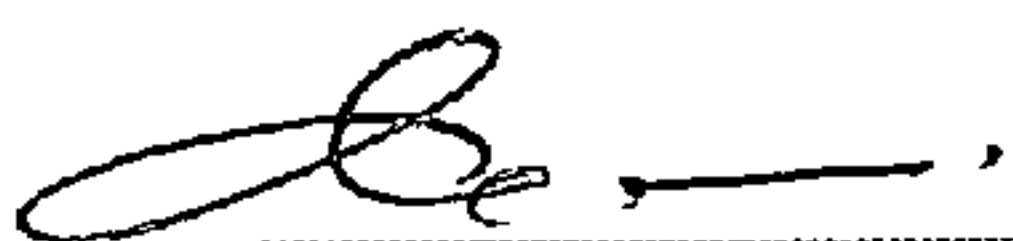
9. The people used the registration services In different period of time in the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, equalization place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05. And the satisfaction on efficiency was different without statistically significant

10. The people who used the services In different district of the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different without statistically significant. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05.

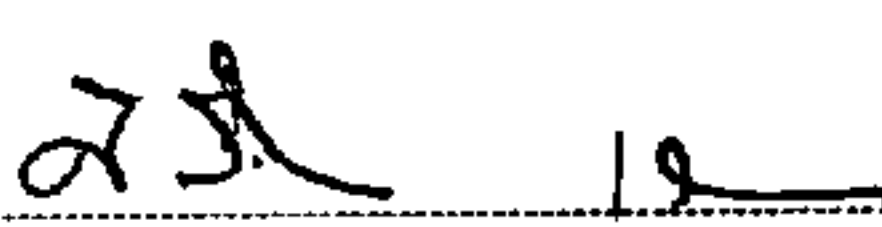
11. The different number of times for people who used the registration services of the registration services of the District Registration Division of Bangkok Metropolitan had the satisfaction as a whole were different with statistically significant at 0.05. Considering on each factor had found that the satisfaction on services, staffs, equalization, efficiency, place and improvement of changing job were different with statistically significant at 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

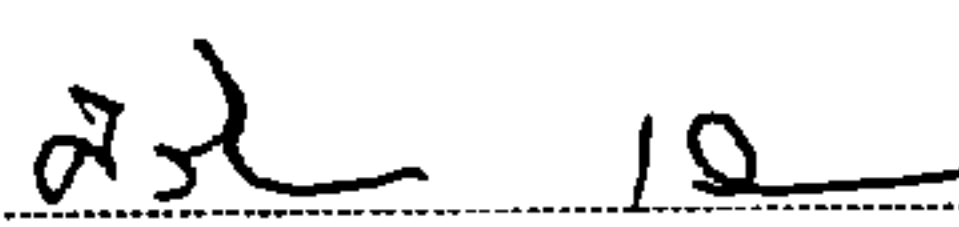

(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อดุมไพจิตรกุล)

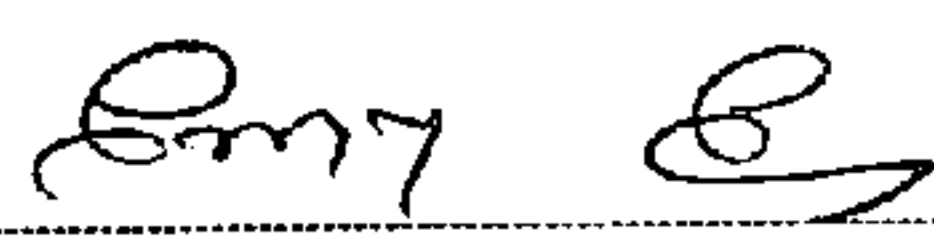
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อดุมไพจิตรกุล) ประธาน


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์) กรรมการ


(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา) กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณวิน) คณบดีคณะสังคมศาสตร์
วันที่ ๗ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งการให้บริการของข้าราชการต้องมีหลักคุณธรรม ประสิทธิภาพที่ควรถือเป็นแบบอย่างในการให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค ผลงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่ออุทัย ชูธรรมขจร และคุณแม่เอื้องนงค์ ชูธรรมขจร ผู้เป็นแรงใจให้ผู้วิจัยได้ประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตทั้ง 12 แห่งที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการใช้สถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม ตลอดจนประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณบุญเรือน สัจธรรมนุกูล คุณรัตนา แสงจันทร์ คุณปาริพันธ์ สิทธิการ คุณวิภา เทพไอยบุตร คุณพนิดา ชื่อสัตย์สกุลชัย คุณวรรณนา เงินสยาม คุณวาสนา เชิดชู รวมถึง เจ้าหน้าที่ภาคบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณญาติพี่น้อง เพื่อนๆ ทั้งเก่าและใหม่ ที่คอยเป็นกำลังใจในการศึกษาครั้งนี้มาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอนมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นวรรตน์ ชูธรรมขจร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ลักษณะทั่วไปและหน้าที่รับผิดชอบของงานทะเบียน	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	17
การบริหารคุณภาพโดยรวม	19
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การทดสอบเครื่องมือ	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	157
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	157
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	160
อภิปรายผล	181

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) ข้อเสนอแนะ	183
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	183
บรรณานุกรม	184
ภาคผนวก	188
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	189
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย	198
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	200
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	213

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่มาใช้ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	32
2	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของ สำนักงานเขต	38
3	แสดงการวิเคราะห์ปัญหาที่ประชาชนที่มาใช้บริการ	45
4	แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและแก้ไข	46
5	แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านเพศ	47
6	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร	49
7	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการงานทะเบียนของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน	51
8	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน	53
9	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคที่มีอายุแตกต่างกัน	54
10	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของงานที่มีอายุแตก ต่างกัน	55
11	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ ที่มีอายุแตกต่างกัน	56
12	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่มีอายุ แตกต่างกัน	58
13	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านภาพรวมของอายุที่แตกต่างกัน	60
14	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน	62
15	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตที่นับถือศาสนาแตกต่างกันในด้านความเสมอภาค	64
16	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขต ที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพของงาน	65
17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีสถานภาพสมรสแตก ต่างกัน	66
18	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนัก งานเขตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันในด้านพนักงาน	68
19	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนัก งานเขตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพของงาน	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้านความเสมอภาค	132
53 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้านสถานที่	134
54 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้านภาพรวม	136
55 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตที่มีรายได้แตกต่างกัน ในด้านการเปลี่ยนแปลง	138
56 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) ของประชาชนที่มาใช้บริการใน ด้านการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน	140
57 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการแตกต่างกัน	142
58 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการในด้าน พนักงานแตกต่างกัน	144
59 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน	146
60 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน	149
61 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการในด้านสถานที่แตกต่างกัน	151
62 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้ บริการในด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน	154

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	8

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีกว่านับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ ในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ และสำหรับช่วงปัจจุบันที่โลกกำลังก้าวเข้าสู่ศตวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ข่าวสารข้อมูลที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งของโลกไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่างๆ ก็คือกระแสของการเรียกร้องในการเปลี่ยนแปลงสังคมเพื่อให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ ทั้งทางด้านการเมือง การปกครอง และในด้านการเป็นอยู่ รวมถึงวัฒนธรรมของประชาชน ซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของ หลักการและเหตุผลที่ว่าประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศ ภูมิภาคและโลก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการส่งเสริมการบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่รัฐบาลไทยไม่สามารถที่จะปฏิเสธได้ นโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการบริหารราชการของรัฐบาลชุดปัจจุบันมีว่าเร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม กระทรวงมหาดไทยชุดปัจจุบันได้มีนโยบายด้านการบริหารราชการไว้ดังนี้ พัฒนาระบบการบริการประชาชนทุกประเภทของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยแก้ไขระเบียบปฏิบัติ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการประชาชนให้สั้นลงและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (<http://www.dola.go.th/gov/gov.htm>)

ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ ในหลักการพื้นฐานและเป้าหมายรวมถึงหลักการและวิธีการของแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ.2540 – พ.ศ.2544) มีประเด็นที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

ในหลักการพื้นฐานและเป้าหมาย รัฐมุ่งปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันและวางรากฐานการพัฒนาประเทศในอนาคตเพื่อเผชิญกับยุคโลกาภิวัตน์ และมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน โดยมุ่งให้เกิดการแข่งขันในการบริการประชาชน และการเสริมสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพในระหว่างหน่วยงานของรัฐ ป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ แสวงหาประโยชน์ จากการทำงานในหน้าที่โดยมิชอบ รวมทั้งมุ่งกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นในกิจกรรมด้านการให้บริการและพัฒนาบูรณาการวัตถุประสงค์ แผนงาน และการปฏิบัติร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ของรัฐให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของชาติ และยับยั้งการขยายตัวของหน่วยงานของรัฐที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อประเทศโดยรวม โดยยึดผลลัพธ์เป็นเป้าหมาย ใช้กฎระเบียบเป็นเครื่องมือ และจะลดกฎระเบียบให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น โดยมุ่งดำเนินการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐ สร้างระบบการประเมินผลการทำงานแบบเปิด ส่งเสริมให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เป็นพลังหลักในการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ

การสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัย และตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม นอกจากนี้ยังส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถ

ในการแข่งขันได้ในระดับระหว่างประเทศ และเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก

การดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการพื้นฐานและมุ่งสู่เป้าหมายของปรัชญาการบริหารภาครัฐ ตามที่ได้ระบุไปแล้วข้างต้น จึงต้องกำหนดหลักการและวิธีการในการดำเนินงานไว้ 2 หลักการ คือ การปรับบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ และการปรับปรุงระบบการทำงานของรัฐบาล

การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ รัฐบาลได้กำหนดวิธีการโดย การจัดกลุ่ม ภารกิจของรัฐ การจัดโครงสร้างส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรมไปสู่กอง จังหวัด และประชาชน การปรับปรุงกลไกและวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุ การแปรสภาพกิจกรรมของรัฐเป็นกิจกรรมของเอกชน การปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดกำลังคนของหน่วยงานของรัฐ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของรัฐ

สำหรับการปรับปรุง ระบบการทำงาน ของหน่วยงานของรัฐ รัฐบาลได้กำหนดวิธีการโดยการ ให้หน่วยงาน ของรัฐต้องมีการรายงานแผนงานต่อประชาชน การให้หน่วยงานของรัฐมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในระบบเปิด การให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีประชาพิจารณ์ ในนโยบาย กิจการหรือโครงการสำคัญที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย การให้มีทศวรรษแห่งการส่งเสริมการให้บริการประชาชนของรัฐ การให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐประจำจังหวัด การจัดทำคู่มือและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ การส่งเสริมให้มีอาสาสมัครประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนการให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น และเจ้าหน้าที่ดีเด่นของหน่วยงานของรัฐจากประชาชน การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้บริการระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน และการจัดตั้งหน่วยงานถาวรในการปฏิรูประบบราชการ

ประชาชน ทุกชนชั้น เพศ วัย การศึกษาฐานะ คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน ณ สำนักงานเขต/อำเภอ ที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่ ซึ่งก็จะเป็นไปตามความจำเป็นและบทบาทหน้าที่ว่าด้วยงานทะเบียน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนชื่อตัว การแจ้งเปลี่ยนนามสกุล การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การรับรองบุตร เป็นต้น หน่วยงานของรัฐแห่งนี้มีหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของทางราชการที่ให้บริการต่อประชาชนโดยตรงและมีสำนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครมีอยู่ถึง 50 แห่ง

จากข้อเขียนในคอลัมน์สารพันปัญหา ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันจันทร์ที่ 19 มกราคม 2541 มีผู้อ่านท่านหนึ่งได้เขียนมายังคอลัมน์นี้ว่า

"โดยสรุปแล้วเวลาที่ผมเสียไปทำเรื่องติดต่อที่เขต ... ทั้งสองวันเป็นเวลาที่สุดญเปล่า ซึ่งผมเห็นแล้ว การปฏิบัติงานเช่นนี้ไม่น่ามีอยู่ในระบบราชการของประเทศไทยได้แล้ว และประกอบกับเศรษฐกิจที่ไม่ดี ในช่วงนี้แล้ว เพราะเงินภาษีที่เก็บเพิ่มจากประชาชน เจ้าหน้าที่ก็ควรจะปฏิบัติงานให้คุ้มกับเงินภาษีที่ประชาชนเสียไป ซึ่งผมเคยได้รับความรู้สึกดี ๆ จากเขต ... แต่ไม่แน่ใจว่าจะได้รับความรู้สึกไม่ดีจากเขต ... นี้"

จากบทความนี้ทำให้มองเห็นว่าประชาชนหลายคนที่ยังมีความรู้สึกไม่ประทับใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และจากการที่สำนักงานเขตแต่ละแห่งได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งที่ต่างก็เป็นหน่วยงานของ

ราชการที่อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเหมือนกัน แต่กลับได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงาน ทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครและผลการศึกษาวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัยและ หน่วยงานของรัฐเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและได้รับความ พึงพอใจที่ดีต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ตามด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ใน ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการบริการในงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนการบริหารจัดการ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องต่อความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียน ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 70 ปี ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,726,203 คน เป็นชาย 2,776,975 คน หญิง 2,949,228 คน (พ.ศ.2544 สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 70 ปี ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,726,203 คน เป็นชาย 2,776,975 คน หญิง 2,949,228 คน (พ.ศ.2544 สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

กระทรวงมหาดไทย) โดยใช้หลักคำนวณของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

1) เพศ ได้แก่

- ชาย
- หญิง

2) อายุ ได้แก่

- 15 – 25 ปี
- 26 – 35 ปี
- 36 – 45 ปี
- 46 – 55 ปี
- 56 – 70 ปี

3) ศาสนา ได้แก่

- ศาสนาพุทธ
- ศาสนาคริสต์
- ศาสนาอิสลาม
- อื่นๆ

4) สถานภาพสมรส ได้แก่

- โสด
- สมรส
- ม่าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่
- อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน

5) ระดับการศึกษา ได้แก่

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- ปวส. / อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

6) อาชีพ ได้แก่

- รับจ้าง
- ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว
- ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้างบริษัทเอกชน
- นักเรียน, นิสิต, นักศึกษา
- อื่น ๆ

7) รายได้ ได้แก่

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
- 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 15,000 บาท
- 15,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 25,000 บาท
- 25,001 – 30,000 บาท
- 30,001 บาทขึ้นไป

3.1.2 ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ

3.1.3 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

3.1.4 เขตที่มาใช้บริการ

3.1.5 จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

3.2.1 ด้านการบริการ

3.2.2 ด้านพนักงาน

3.2.3 ด้านความเสมอภาค

3.2.4 ด้านประสิทธิภาพของงาน

3.2.5 ด้านสถานที่

3.2.6 ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

✓ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายโดยเฉพาะไว้ ดังนี้
 ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียน ของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขต หมายถึง หน่วยการปกครองที่กรุงเทพมหานครกระจายอำนาจออกไป เพื่อทำหน้าที่บริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

พนักงาน หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานโดยมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ณ สำนักงานเขตของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

งานทะเบียน หมายถึง การให้บริการของฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับงานทะเบียน

← ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียน ณ สำนักงานเขตของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร มีความรู้ที่ ในการมาติดต่อขอรับบริการ ต้องเตรียมเอกสารใดมาบ้าง และลำดับของการติดต่อต้องเริ่มต้นและสิ้นสุดที่ตรงไหน

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ หมายถึง เวลาที่สำนักงานเขตของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร กำหนดเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียน สำหรับประชาชนไว้คือ ในช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ในช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.00 น. – 16.00 น. ของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงเวลาออกเป็น 7 ช่วงเวลา ดังนี้

1. ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 09.00 น.
2. ระหว่างเวลา 09.01 น. ถึง 10.00 น.
3. ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 11.00 น.
4. ระหว่างเวลา 11.01 น. ถึง 12.00 น.
5. ระหว่างเวลา 13.00 น. ถึง 14.00 น.
6. ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 15.00 น.
7. ระหว่างเวลา 15.01 น. ถึง 16.00 น.

การให้บริการ หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียน ได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

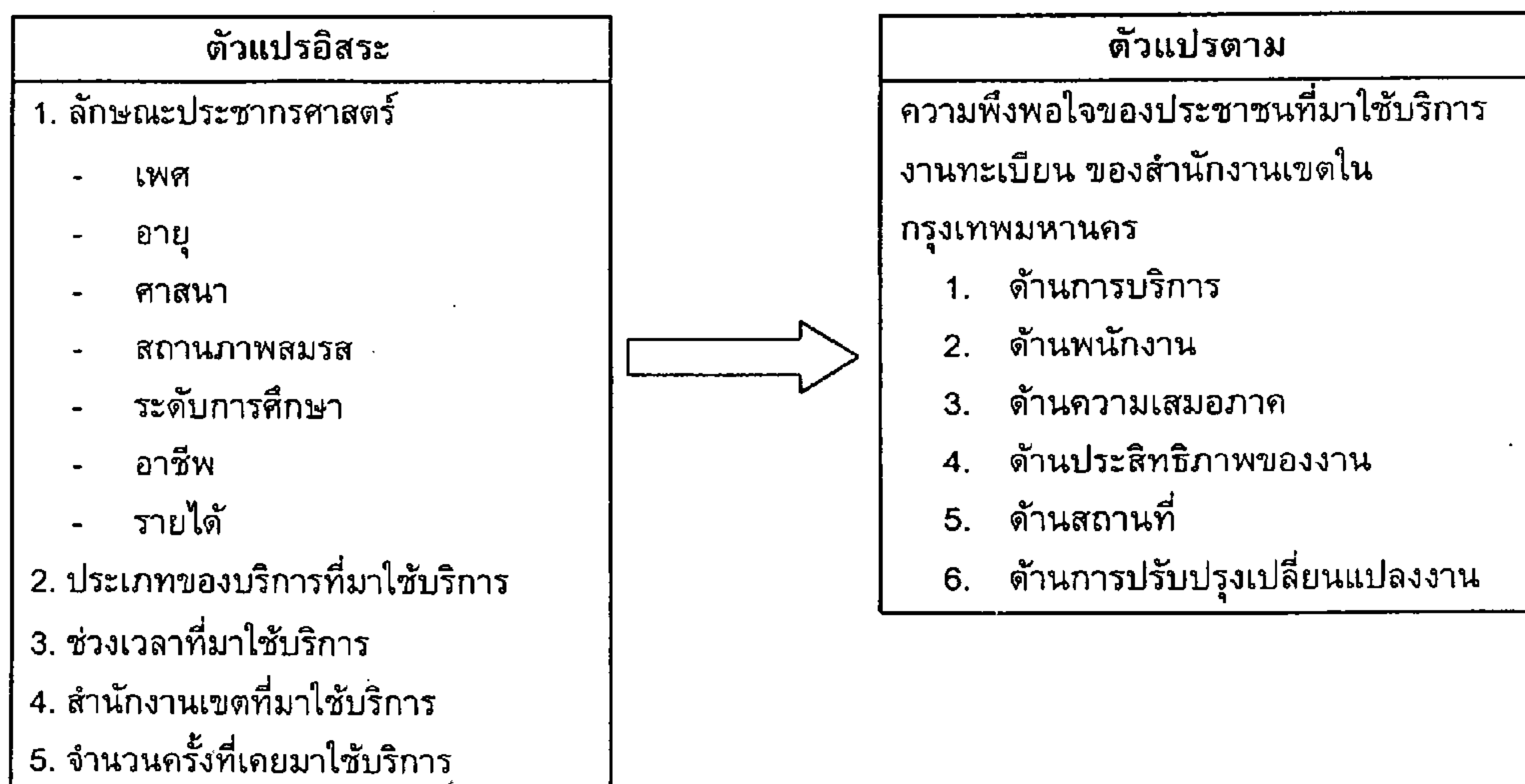
ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการบริการจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างเท่าเทียมกันทุกคน

ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง ผลของบริการที่ได้รับจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านกฎหมาย และความสมบูรณ์ของเอกสาร

สถานที่ หมายถึง สำนักเขตที่ตั้งที่ให้บริการงานด้านทะเบียน ในกรุงเทพมหานคร

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการพัฒนางานของสำนักงานเขตที่ให้บริการงานด้านทะเบียน ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มารับบริการที่นับถือศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
8. ประชาชนที่มารับบริการประเภทของการบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
9. ประชาชนที่มารับบริการในช่วงเวลาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

10. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

11. จำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ มาเสนอดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทั่วไปและหน้าที่รับผิดชอบของงานทะเบียน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะทั่วไปและหน้าที่รับผิดชอบของงานทะเบียน

งานทะเบียน คือ งานที่เกี่ยวกับการจดบันทึกการของบุคคล สิ่งของ ซึ่งแสดงถึง ลักษณะรูปพรรณสัณฐานเจ้าของหรือกรรมสิทธิ์ อันจะก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ที่กฎหมายให้การรับรองและคุ้มครอง

วัตถุประสงค์ของงานทะเบียน

1. เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ ในการรักษาสินทรัพย์และหน้าที่ของประชาชน ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป เมื่อมีการจดทะเบียนเอกสาร
2. เป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistical Record) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์แล้ว จะเกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

ทะเบียนสถานะบุคคล

ทะเบียนสถานะบุคคลมีขึ้นเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคลทุกคนในรัฐ เพราะมีความสำคัญที่จะต้องทราบฐานะของบุคคลเหล่านั้น ในอดีตปรากฏตามกฎหมายตราสามดวง กำหนดไว้ใน พระอัยการบ้านแผนกกว่าด้วยมูลคดีวิวาทในเรื่อง แบ่งปันบ้านพะแนกหมู่ชากันตามฝ่ายทหาร พลเรือน ให้เจ้าหมื่นเถียบไพร่หลวงว่าหมื่นไพร่หลวงและภักพวง สมกำลังเลวไท เลวทาส ขึ้นไว้แก่พระสัสดีซ้ายขวา เมื่อ ร.ศ.128 เริ่มมีพระราชบัญญัติสำหรับทำบัญชีคนในราชอาณาจักรขึ้น และมีการแก้ไขต่อ ๆ มาจนถึงพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2499 นอกจากทะเบียนราษฎรแล้ว ยังมีทะเบียนเฉพาะเรื่องอีกมากมาย เช่น ทะเบียนครอบครัว ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ.2478 การลงโฆษณาข้อความเกี่ยวกับสถานะบุคคลในราชกิจจานุเบกษาตามที่กฎหมายบังคับไว้ เป็นต้น (จิตติ ดิงศภักย์, 2530:40)

งานทะเบียนในความรับผิดชอบของเขต

งานทะเบียน แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. งานทะเบียนราษฎรตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ได้แก่ การจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน (การปลูกบ้าน การรื้อถอนบ้าน) การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การคัดและการรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร การสอบสวนรับรองบุคคล

2. งานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง 10 ทะเบียน คือ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนอาวุธปืน ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนเกาะ ทะเบียนมัสยิด ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนนิติกรรม

3. งานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการรับคำขอมิบัตรประจำตัวประชาชนในกรณีต่าง ๆ เช่น การขอมิบัตรเป็นครั้งแรก เมื่ออายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ บัตรหมดอายุ เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน พ้นจากสภาพการได้รับการยกเว้น เป็นบุคคลได้รับการยกเว้นขอมิบัตรใหม่ เนื่องจากบัตรหาย บัตรถูกทำลาย บัตรชำรุดในสาระสำคัญ และขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การออกไปแทนใบรับคำขอมิบัตรประจำตัวประชาชน การรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หริยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีติลก (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉรา ไทบุญ (2534) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

รสรินทร์ เกรียงสินยศ (2538 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เดวิส (จรรยา ศิริพร. 2537 : 14; อ้างอิงจาก Davis. 1967 : 61) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กูด (สุทธิ บันมา. 2535 : 19; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแบบในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วูลแมน (Wolman. 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

✓ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538 : 1-3) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

✗ สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

✓ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งมีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

วีเบอร์ (วีโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2538 : 7; อ้างอิงจาก Weber. : 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : 11) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ukumของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการ ตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดาเนท (Danet. 1973 : 4 – 60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538 : 1-11) ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

รัชยา กุลาณิชไชยนันท์ (2535 : 14 – 15) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลา รอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อสะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

พันธริรรถพล ครูเวช (2540 : 17) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือจะปกป้อง การใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครองคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งใน

ด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการ เป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้าน เป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียน จากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิด ทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก

นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจ ของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียน หย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะ มีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่าง ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบ โดยกลไกภายใน ระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจ ระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้งขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการ แก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้ มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะ ประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการ จากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อน ที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไข ในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษา พยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับ บริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียก ความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการ พัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

โสภณ พิงไชย (2537 : 34 - 35) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526:251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1) ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม
- 2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก คือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ยัง กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538 : 32)

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 80 – 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วัลลภา ซายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแก่กาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมไม่มีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สุจิตรา (Suchitra. 1986 :104 – 105; citing In Joung Wang. n.d.) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเปลี่ยนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แมคคูลอง (สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 8; อ้างอิงจาก Macullong. n.d.) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เวอร์มา (นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 24; อ้างอิงจาก Verma. n.d.) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะ ว่า เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะเป็นพลวัตร ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากร และก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นการใช้นำทางทางการศึกษา ในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือ ส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิต หรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยให้รู้ถึงผล

ผลิต หรือบริการ ที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วีเบอร์ (นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 28; อ้างอิงจาก Weber. n.d.) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2528 : 1 - 9; อ้างอิงจาก Lucy, Gilbert and Birkhead. n.d.)

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

การบริหารคุณภาพโดยรวม

การบริหารคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] เป็นการบริหารองค์การทั้งหมด เพื่อให้มีลักษณะที่ดีในด้านผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า หรือเป็นการควบคุมคุณภาพซึ่งมุ่งที่เงื่อนไขขององค์การจากการใช้ความพยายามปรับปรุงคุณภาพร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายขององค์การและใช้คุณภาพในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลต่อสินค้าและบริการ หรือเป็นกระบวนการซึ่งบริษัทใช้เพื่อให้บรรลุด้านคุณภาพโดยมีเป้าหมายที่จะกำจัดสิ่งที่บกพร่องออกไป

หลักสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นต้องการให้การผลิตสินค้าและบริการเป็นที่พึงพอใจและสร้างความสุขใจแก่ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพท่านหนึ่ง คือ Dr.W.Edward Deming ได้กำหนดกฎเกณฑ์สำคัญสำหรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และเสนอหลักการที่สำคัญไว้ 4 ประการ สำหรับจัดทำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม สำหรับหน่วยงานหรือองค์การ อันได้แก่

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) การบริหารคุณภาพโดยรวมต้องเป็นกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องซึ่งครอบคลุมถึงบุคลากร อุปกรณ์ วัสดุ ปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ และขั้นตอนการผลิต เป็นปรัชญาขั้นพื้นฐานของการปฏิบัติการซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. การมอบหมายงานให้แก่พนักงาน (Employee empowerment) เป็นการขยายงานสู่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบและเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่จากระดับล่างสุดขององค์การขึ้นมา หรือเป็นกลยุทธ์การผลักดันให้มีการตัดสินใจไปสู่พนักงานที่เหมาะสมในระดับล่างสุด
3. การกำหนดมาตรฐานเทียบเคียงหรือมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) เป็นการเลือกมาตรฐานของการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นตัวแทนของผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดสำหรับกระบวนการหรือกิจกรรมการกำหนดมาตรฐานจะรวมถึงการกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ การบริการ ต้นทุนและวิธีการปฏิบัติงานซึ่งจะมีการปฏิบัติคล้าย ๆ กัน

4. ระบบจัดส่งสินค้าทันเวลาพอดี (Just – in – time) เป็นระบบการควบคุมสินค้าคงเหลือให้ทันเวลาพอดีโดยสินค้าคงเหลือรายการต่าง ๆ และวัตถุดิบต้องมาถึงโรงงานทันตามความต้องการผลิตในสายการผลิตพอดี จึงเป็นการวางแผนด้านวัตถุดิบอย่างรอบคอบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดต้นทุนการขนส่งให้น้อยที่สุด หรือเป็นระบบซึ่งลดต้นทุนสินค้าคงเหลือด้วยการมีส่วนร่วมประกอบและชิ้นส่วนการผลิตส่งมาให้ทันตามความต้องการในการผลิต

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การให้บริการและการให้บริการสาธารณะ หมายถึงการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องให้บริการ ต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ John D. Millett, B.M.verma , Pen Chansky และ Thomas , Paraduman Zeithel & Berry และชูวงศ์ ฉายะบุตร รวมถึงการจัดการโดยใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ของ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะมาเรียบเรียงเพื่อศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านพนักงาน
3. ด้านความเสมอภาค
4. ด้านประสิทธิภาพของงาน
5. ด้านสถานที่
6. ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร พบว่าความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการบริการประชาชน คือ อัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรพิจารณาหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ รวมทั้งการบริหารงานด้านการทะเบียนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดแก่ประชาชนในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ

ก่าพล เกียรติปฐมชัย (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 71 มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือร้อยละ 29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียน พบว่า ความพึงพอใจรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกันมีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง

จุฑารัตน์ สุภาโอษฐ์ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

ใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตดุสิต ในระดับสูง ร้อยละ 86 โดยพึงพอใจในงานสาธารณูปโภค ร้อยละ 83 และหากแยกเป็นงานปรากฏว่า ประชาชนพึงพอใจงานโยธา ร้อยละ 73 งานรักษาความสะอาด ร้อยละ 87 งานอนามัย ร้อยละ 71 งานปกครอง ร้อยละ 72 สำหรับงานบริการเฉพาะด้าน ประชาชนในเขตดุสิตมีความพึงพอใจในงานทะเบียน ร้อยละ 91 งานอนามัย ร้อยละ 96 งานโยธา ร้อยละ 87 และงานรายได้ ร้อยละ 75 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภค จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ พบว่าประชาชนในเขตดุสิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลางจะพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างในทุกกลุ่มงาน ยกเว้น การบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของการสัญจรบนทางเท้า ที่ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง เช่นเดียวกับงานปกครอง

บราลี จินตณสนธิ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาดำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

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

- ✓ ปิยะ สุขประเสริฐ (2525) ได้ทำวิจัยเรื่อง ทักษะของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่า ไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบจากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้สูงเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาสูงเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาสูงเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาน้อยเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพสูง เมื่อเปรียบเทียบจากการมาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดี กับที่ไม่เกี่ยวกับคดี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อที่เกี่ยวกับคดีเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำ แต่ถ้าเป็นการติดต่อที่ไม่เกี่ยวกับคดี จะอยู่ในระดับปานกลางและสูงซึ่ง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

บริณ (สุทธิ ปันมา. 2535 : 23; อ้างอิงจาก Brian. 1979) ได้ทำการศึกษาวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการ อื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของการบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถาม ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการส่วนอื่น ส่วนเกณฑ์

การประเมิน ด้านวัตถุวิสัย (Objection Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัดเนื่องจากประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็กังการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันได้

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรค คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน และยังพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ รายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน มีเพียงแต่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร โดยปัจจุบันในกรุงเทพมหานครมีประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 70 ปี รวมทั้งสิ้น 5,726,203 คน ชาย 2,776,975 คน เป็นหญิง 2,949,228 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร โดยปัจจุบันในกรุงเทพมหานครมีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,726,203 คน เป็นชาย 2,776,975 คน เป็นหญิง 2,949,228 คน (พ.ศ.2544 สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) และกำหนดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้หลักคำนวณของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากสูตร (ประคอง กรรณสูตร. 2538 : 10 – 11)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{n}{n + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

$$\begin{aligned} n &= \frac{5,726,203}{1 + (5,726,203 \times 0.05)^2} \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 400 คน จากเขตทั้งหมดในกรุงเทพมหานครมี 50 เขต (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร) ดังนี้

1. กลุ่มวังหลวง มี 9 สำนักงานเขต ได้แก่

- บางซื่อ	- ดุสิต	- พญาไท
- ราชเทวี	- ปทุมวัน	- พระนคร
- ป้อมปราบศัตรูพ่าย	- สัมพันธวงศ์	- บางรัก
2. กลุ่มบูรพา มี 9 สำนักงานเขต ได้แก่

- ดอนเมือง	- หลักสี่	- สายไหม
- บางเขน	- จตุจักร	- ลาดพร้าว
- บึงกุ่ม	- บางกะปิ	- วังทองหลาง
3. กลุ่มศรีนครินทร์ มี 8 สำนักงานเขต ได้แก่

- สะพานสูง	- มีนบุรี	- คลองสามวา
- หนองจอก	- ลาดกระบัง	- ประเวศ
- สวนหลวง	- คันนายาว	
4. กลุ่มเจ้าพระยา มี 9 สำนักงานเขต ได้แก่

- ดินแดง	- ห้วยขวาง	- วัฒนา
- คลองเตย	- บางนา	- พระโขนง
- สาทร	- บางคอแหลม	- ยานนาวา
5. กลุ่มกรุงธนใต้ มี 8 สำนักงานเขต ได้แก่

- บางขุนเทียน	- บางบอน	- จอมทอง
- ราษฎร์บูรณะ	- ทุ่งครุ	- ธนบุรี
- คลองสาน	- บางแค	
1. กลุ่มกรุงธนเหนือ มี 7 สำนักงานเขต ได้แก่

- บางพลัด	- ดลิ่งชัน	- บางกอกน้อย
- บางกอกใหญ่	- ภาษีเจริญ	- หนองแขม
- ทวีวัฒนา		

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling)
2. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจาก 50 เขต ซึ่งมี 6 กลุ่ม จะสุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 2 เขต โดยการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน ได้รายชื่อเขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 2.1 กลุ่มวังหลวง ได้แก่ เขตปทุมวัน , เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
- 2.2 กลุ่มบูรพา ได้แก่ เขตดอนเมือง , เขตจตุจักร
- 2.3 กลุ่มศรีนครินทร์ ได้แก่ เขตประเวศ , เขตคันนายาว
- 2.4 กลุ่มเจ้าพระยา ได้แก่ เขตห้วยขวาง , เขตบางคอแหลม
- 2.5 กลุ่มกรุงธนใต้ ได้แก่ เขตบางแค , เขตจอมทอง
- 2.6 กลุ่มกรุงธนเหนือ ได้แก่ เขตบางกอกน้อย , เขตภาษีเจริญ

3. ใช้การแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบใช้สัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่างดังนี้

กลุ่ม	เขต	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มวังหลวง	ปทุมวัน	30
	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	30
2. กลุ่มบูรพา	ดอนเมือง	45
	จตุจักร	44
3. กลุ่มศรีนครินทร์	ประเวศ	29
	คันนายาว	28
4. กลุ่มเจ้าพระยา	ห้วยขวาง	34
	บางคอแหลม	34
5. กลุ่มกรุงธนใต้	บางแค	36
	จอมทอง	36
6. กลุ่มกรุงธนเหนือ	บางกอกน้อย	27
	ภาษีเจริญ	27
รวม		400

4. ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีเวลา และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา โดยจะสอบถามผู้ที่มาใช้บริการงานทะเบียน ณ เขต 12 เขตที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่มาใช้บริการงานทะเบียน ณ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ รวม 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

- 1) ด้านการบริการ
- 2) ด้านพนักงาน
- 3) ด้านความเสมอภาค
- 4) ด้านประสิทธิภาพของงาน
- 5) ด้านสถานที่
- 6) ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน

ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พึงพอใจอย่างมาก พึงพอใจ เฉยๆ ไม่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจอย่างมาก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจอย่างมาก	5
พึงพอใจ	4
เฉยๆ	3
ไม่พึงพอใจ	2
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1

การแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 5 ระดับ สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความพึงพอใจของประชาชนในการ มาใช้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร</u>
1.00 - 1.80	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
1.81 - 2.60	ไม่พึงพอใจ
2.61 - 3.40	เฉยๆ
3.41 - 4.20	พึงพอใจ
4.21 - 5.00	พึงพอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามข้อมูลที่สร้างขึ้นมาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยได้รับการแนะนำ และตรวจทานจากคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 40 ราย เพื่อทำการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรงและการหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การวัดความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาข้อความและภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ภาษาเนื้อหา โครงสร้าง เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม และสามารถนำไปใช้วัดได้ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ได้มาเพื่อข้อมูลที่ถูกต้อง

2. การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตร Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2540) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	คือ ค่าความเชื่อมั่น
	n	คือ จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

โดยได้ผลของค่าความเชื่อมั่น สำหรับชุดคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการด้านงานทะเบียน เท่ากับ 0.9508

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาต นำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 เขต
2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล ทำการตรวจแบบสอบถามเพื่อดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การตอบแบบสอบถามและให้คะแนน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการบริการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ใช้หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 53)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2540 : 53)

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

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

4. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

4.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ หน่วยงานที่สังกัด โดยการทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 173)

กรณีทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม (S_1^2, S_2^2) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม (S_1^2, S_2^2)

1) สมมติว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)} \right) \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2) สมมติว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ใช้ Degrees of freedom เป็น

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

4.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจำแนกตาม อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266 – 268)

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
MS_w แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
$MS_b =$	$SS_b / (k - 1)$
$MS_w =$	$SS_w / (N - k)$
SS_b แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of squares)
SS_w แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Between group sum of squares)
k แทน	จำนวนกลุ่ม
n แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k - 1) แทน	Degrees of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
(N - k) แทน	Degrees of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

เมื่อกำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนตามรูปแบบดังนี้

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม	SS_w	N-k	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_T	N-1		

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกันผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญ ของการทดสอบสมมติฐาน
LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามปลายเปิด ของตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ บริการที่มาใช้ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ สำนักงานเขตที่ไปใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ข้อมูลผู้ใช้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	196	49
	หญิง	204	51
รวม		400	100
อายุ			
	15-25 ปี	129	32.25
	26-35 ปี	142	35.5
	36-45 ปี	93	23.25
	46-55 ปี	24	6
	56-70 ปี	12	3
รวม		400	100
ศาสนา			
	พุทธ	370	92.5
	คริสต์	10	2.5
	อิสลาม	20	5
รวม		400	100
สถานภาพ			
	โสด	188	47
	สมรส	131	32.75
	หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	21	5.25
	อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน	60	15
รวม		400	100
การศึกษา			
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100	25
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	112	28
	ปวส./อนุปริญญา	28	7
	ปริญญาตรี	145	36.25
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	3.75
รวม		400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้าง	96	24
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	104	26
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	12	3
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	112	28
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	41	10.25
อื่นๆ	35	8.75
รวม	400	100
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	84	21
5,001-10,000 บาท	140	35
10,001-15,000 บาท	96	24
15,001-20,000 บาท	32	8
20,001-25,000 บาท	12	3
25,001-30,000 บาท	12	3
30,001 บาทขึ้นไป	24	6
รวม	400	100
บริการที่มาใช้		
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน	168	42
การขอเลขบ้าน	12	3
การแจ้งย้ายที่อยู่	101	25.25
การแจ้งเกิด	11	2.75
การขอจดทะเบียนสมรส	12	3
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	16	4
รวม	400	100
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	40	10
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	76	19
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	72	18
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	55	13.75
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	69	17.25
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	48	12
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	40	10
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานเขต		
คันนายาว	28	7
จตุจักร	44	11
จอมทอง	36	9
ดอนเมือง	45	11.25
บางกอกน้อย	27	9.75
บางคอแหลม	34	8.5
บางแค	36	9
ปทุมวัน	30	7.5
ประเวศ	29	7.25
ป้อมปราบ	30	7.5
ภาษีเจริญ	27	6.75
ห้วยขวาง	34	8.5
รวม	400	100
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการก่อนหน้านี้		
0	56	14
1	92	23
2	117	29.25
3	52	13
4	39	9.75
5	16	4
6	12	3
7	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิง มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิง

อายุ

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 56-70 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครมีอายุระหว่าง 26-35 ปี

ศาสนา

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร นับถือศาสนาพุทธ มีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร นับถือศาสนาคริสต์ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร นับถือศาสนาอิสลาม มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตนับถือศาสนาพุทธ

สถานภาพ

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นโสด มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่สมรส มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นหม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร เป็นโสด

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

อาชีพ

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประชาชนที่ใช้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักงานเขต

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขต

การให้บริการของสำนักงานเขต	ความพึงพอใจ					SD	X	แปลผล
	ไม่พึงพอใจอย่าง มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่าง มาก			
ด้านการบริการ								
1. การให้บริการของสำนักงานเขต	4	16	44	224	112	0.8	4.06	พึงพอใจ
2. เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้		12	48	248	92	0.68	4.05	พึงพอใจ
3. การได้รับการจากเจ้าหน้าที่ในกรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน	4	4	92	220	80	0.74	3.92	พึงพอใจ
4. ความสะดวกรวดเร็วในการมารับ บริการในครั้งนี้		16	64	232	88	0.74	3.98	พึงพอใจ
5. ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ	4	24	68	236	68	0.81	3.85	พึงพอใจ
ภาพรวมด้านการบริการ								
						0.75	4.07	พึงพอใจ
ด้านพนักงาน								
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอ		32	56	216	96	0.84	3.94	พึงพอใจ
7. อัตรายัดยไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ		12	40	236	112	0.7	4.12	พึงพอใจ
8. ความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่		16	52	232	100	0.73	4.04	พึงพอใจ
9. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ		12	100	192	96	0.78	3.93	พึงพอใจ
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่มาติดต่อของเจ้าหน้าที่	4	16	96	208	76	0.81	3.84	พึงพอใจ
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่สุภาพตลอดกระบวนการให้บริการ		12	52	252	84	0.68	4.02	พึงพอใจ
12. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย		4	64	264	68	0.61	3.99	พึงพอใจ
ภาพรวมด้านพนักงาน								
						0.71	4.18	พึงพอใจ

ตาราง 2 (ต่อ)

	การให้บริการของสำนักงานเขต	ความพึงพอใจ					SD	แปลงผล	
		ไม่พึงพอใจอย่าง มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่าง มาก			
ด้านความเสมอภาค									
13.	การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่แท้จริง	8	48	236	108	4.11	0.68	พึงพอใจ	
14.	การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4	52	260	84	4.06	0.61	พึงพอใจ	
	ภาพรวมด้านความเสมอภาค					4.15	0.65	พึงพอใจ	
ด้านประสิทธิภาพของงาน									
15.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งดีแล้ว	8	68	260	64	3.95	0.64	พึงพอใจ	
16.	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในเรื่อง ระเบียบ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้อย่างดี	8	60	256	76	4	0.65	พึงพอใจ	
17.	มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งมี ความชัดเจนและเข้าใจ	20	52	252	76	3.96	0.72	พึงพอใจ	
18.	เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานที่แทนกันได้	8	116	224	52	3.8	0.68	พึงพอใจ	
19.	ความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ	8	56	264	72	4	0.63	พึงพอใจ	
20.	การให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด	28	92	224	56	3.77	0.77	พึงพอใจ	
	ภาพรวมด้านประสิทธิภาพของงาน					4.07	0.67	พึงพอใจ	

ตาราง 2 (ต่อ)

	การให้บริการของสำนักงานเขต	ความพึงพอใจ					SD	X	แปลผล	
		ไม่พึงพอใจอย่าง มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่าง มาก				
ด้านสถานที่										
21. ทำเลที่ตั้งของเขต			20	120	180	80	0.81	3.8		พึงพอใจ
22. ความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานเขต		4	16	96	200	84	0.83	3.86		พึงพอใจ
23. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่				64	220	116	0.66	4.13		พึงพอใจ
24. ความสะอาดของห้องน้ำ			8	120	208	64	0.71	3.82		พึงพอใจ
25. ความเพียงพอของที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ		4	20	68	236	72	0.79	3.88		พึงพอใจ
26. การจัดทำป้ายบอกงาน			12	84	220	84	0.73	3.94		พึงพอใจ
27. การทำผังบอกสถานที่บริการแต่ละงาน			4	60	264	72	0.61	4.01		พึงพอใจ
28. ป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ			12	60	252	76	0.68	3.98		พึงพอใจ
29. บรรยากาศในสำนักงานเขต				88	232	80	0.65	3.98		พึงพอใจ
30. สถานที่ที่จัดไว้เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้ในการกรอกเอกสารสะดวก										
สบายดี			12	72	228	88	0.72	3.98		พึงพอใจ
31. การเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ		4	28	128	192	48	0.82	3.63		พึงพอใจ
32.สถานที่จอดรถ		16	60	136	156	32	0.96	3.32		เฉย ๆ
ภาพรวมด้านสถานที่										พึงพอใจ

ตาราง 2 (ต่อ)

การให้บริการของสำนักงานเขต	ความพึงพอใจ				
	ไม่พึงพอใจอย่าง มาก	ไม่พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ อย่าง มาก	$\bar{X}$ SD แปลผล
ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง					
33. การพัฒนาการให้บริการ		12	80	244	3.9 0.69
34. การพัฒนาพนักงาน เช่น กริยา มารยาทของพนักงาน		8	52	272	4 0.62
35. การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่น ขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว	4	16	64	228	3.95 0.79
36. การพัฒนาอาคาร สถานที่ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ความสะอาด			56	232	4.14 0.63
ภาพรวมด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง				4.14	0.72
ภาพรวมทั้งหมด				4.28	0.69
					พึงพอใจ อย่างมาก

10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่มาติดต่อของเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่สุภาพตลอดกระบวนการให้บริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

12. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ความเสมอภาค

13. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

14. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ประสิทธิภาพของงาน

15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งดีแล้ว พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

16. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในเรื่อง ระเบียบ กฎหมาย และวิธี ปฏิบัติได้อย่างดี พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

17. มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งมี ความชัดเจนและเข้าใจ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

18. เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

19. ความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

20. การให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

สถานที่

21. ทำเลที่ตั้งของเขต พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

22. ความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานเขต พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

23.ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

24.ความสะอาดของห้องน้ำ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

25.ความเพียงพอของที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

26.การจัดทำป้ายบอกงาน พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

27.การทำผังบอกสถานที่บริการแต่ละงาน พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

28.ป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

29.บรรยากาศในสำนักงานเขต พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

30.สถานที่ที่จัดไว้เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้ในการกรอกเอกสารสะดวกสบายดี พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

31.การจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาขอรับบริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
ในประเด็น

32.สถานที่จอดรถ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

33.การพัฒนาการให้บริการ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

34.การพัฒนาพนักงาน เช่น กริยา มารยาทของพนักงาน พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

35.การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่น ขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

36.การพัฒนาอาคาร สถานที่ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ความ สะอาด พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักเขตในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตอนที่ 3 การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามปลายเปิด ของตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปของการหาค่าร้อยละ

1. ปัญหาที่ประชาชนที่มาใช้บริการมักจะพบคือ

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ปัญหาที่ประชาชนที่มาใช้บริการมักจะพบคือ

ปัญหาที่ประชาชนที่มาใช้บริการมักจะพบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ	20	15.63
2. ขาดการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา มารยาท การพูดจา ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	13	10.16
3. จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานน้อย ไม่ว่าจะในส่วนของการต้อนรับเพื่อให้ข้อมูล หรือ ในส่วนของการดำเนินการ	5	3.91
4. การให้บริการที่ช้า	62	48.44
5. สถานที่ และ ที่จอดรถ เช่น ไกล ไปมาไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ที่นั่งและ ที่จอดรถไม่เพียงพอ เป็นต้น	28	21.88
รวม	128	100

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการมาติดต่อเพื่อขอรับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต จำนวน 128 คน โดย แบ่งออกเป็น 5 ประเด็นหลักๆ ด้วยกัน ดังตาราง โดยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานเขตที่ช้า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 รองลงมาคือ ในประเด็น สถานที่ และ ที่จอดรถ เช่น ไกล ไปมาไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ที่นั่ง และ ที่จอดรถไม่เพียงพอ เป็นต้น จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 21.88 ถัดมาคือประเด็น ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ขาดการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา มารยาท การพูดจา ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานน้อย ไม่ว่าจะในส่วนของการต้อนรับเพื่อให้ข้อมูล หรือ ในส่วนของการดำเนินการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและแก้ไข

ตาราง 4 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและแก้ไข

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและแก้ไข	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ	12	12.12
2. การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ เช่น กริยา มารยาท การพูดจา ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	27	27.27
3. จำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน	5	5.05
4. การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น	40	40.40
5. สถานที่ และ ที่จอดรถ	15	15.15
รวม	99	100.00

จากตาราง 4 พบว่ามีประชาชนที่มาใช้บริการเสนอแนะสิ่งทีควรปรับปรุงจำนวน 99 คน โดยส่วนใหญ่เสนอให้ปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ถัดมาคือ เรื่องสถานที่และที่จอดรถควรมีให้เพียงพอหรือให้มากขึ้น ถัดมาคือในประเด็น การให้ข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการต่าง ๆ และให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	Sig.
การบริการ	ชาย	196	4.1	0.72	0.83	398	0.405
	หญิง	204	4.04	0.79			
พนักงาน	ชาย	196	4.07	0.63	-3.16*	398	0.002
	หญิง	204	4.29	0.77			
ความเสมอภาค	ชาย	196	4.07	0.59	-2.52*	398	0.012
	หญิง	204	4.23	0.7			
ประสิทธิภาพของงาน	ชาย	196	3.93	0.56	-4.08*	398	0.000
	หญิง	204	4.2	0.73			
สถานที่	ชาย	196	3.91	0.54	-5.28*	398	0.000
	หญิง	204	4.23	0.66			
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ชาย	196	4.01	0.7	-3.72*	398	0.000
	หญิง	204	4.27	0.72			
ภาพรวม	ชาย	196	4.13	0.63	-4.25*	398	0.000
	หญิง	204	4.42	0.72			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 5 ในด้านความพึงพอใจของการใช้บริการ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.405 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านความพึงพอใจของพนักงาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจของความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจของประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจของสถานที่ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจของการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในด้านความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	14.55	3.64	6.80*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	211.49	0.54		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	21.14	5.29	11.48*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	181.90	0.46		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	13.58	3.40	8.52*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	157.42	0.40		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.38	2.60	6.12*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	167.66	0.42		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	9.85	2.46	6.75*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	144.19	0.37		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	4	18.19	4.55	9.46*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	189.97	0.48		
	รวม	399				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	23.09	5.77	13.45*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	169.55	0.43		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 6 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านการบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในด้านพนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในด้านความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.13	4.08	3.83	4.67	4.00
15-25 ปี	4.13	-	0.05 (0.542)	0.30** (0.002)	0.53** (0.001)	0.13 (0.551)
26-35 ปี	4.08		-	0.25* (0.011)	0.59** (0.000)	0.08 (0.725)
36-45 ปี	3.83			-	0.84** (0.000)	0.17 (0.444)
46-55 ปี	4.67				-	0.67* (0.010)
56-70 ปี	4.00					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี

กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

การเปรียบเทียบระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.35	4.22	3.78	4.50	4.33
15-25 ปี	4.35	-	0.13 (0.115)	0.56** (0.000)	0.15 (0.317)	0.02 (0.940)
26-35 ปี	4.22		-	0.43** (0.000)	0.28 (0.061)	0.12 (0.573)
36-45 ปี	3.78			-	0.72** (0.000)	0.55** (0.009)
46-55 ปี	4.50				-	0.17 (0.488)
56-70 ปี	4.33					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.56

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.27	4.23	3.83	4.33	4.00
15-25 ปี	4.27	-	0.04 (0.612)	0.44** (0.000)	0.06 (0.659)	0.27 (0.155)
26-35 ปี	4.23		-	0.40** (0.000)	0.10 (0.469)	0.23 (0.221)
36-45 ปี	3.83			-	0.51** (0.001)	0.17 (0.375)
46-55 ปี	4.33				-	0.33 (0.136)
56-70 ปี	4.00					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของงานที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.13	4.19	3.78	4.17	4.00
15-25 ปี	4.13	-	0.06 (0.462)	0.35** (0.000)	0.03 (0.810)	0.13 (0.503)
26-35 ปี	4.19		-	0.41** (0.000)	0.02 (0.870)	0.19 (0.332)
36-45 ปี	3.78			-	0.38* (0.011)	0.22 (0.283)
46-55 ปี	4.17				-	0.17 (0.470)
56-70 ปี	4.00					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	3.92	4.22	3.95	4.33	4.33
15-25 ปี	3.92		0.30** (0.000)	0.02 (0.773)	0.41** (0.002)	0.41* (0.025)
26-35 ปี	4.22			0.27** (0.001)	0.12 (0.389)	0.12 (0.527)
36-45 ปี	3.95				0.39** (0.005)	0.39* (0.037)
46-55 ปี	4.33					0.00 (1.000)
56-70 ปี	4.33					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 26-35 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 26-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.19	4.28	3.78	4.50	4.00
15-25 ปี	4.19	-	0.10 (0.258)	0.40** (0.000)	0.31* (0.042)	0.19 (0.375)
26-35 ปี	4.28		-	0.50** (0.000)	0.22 (0.155)	0.28 (0.177)
36-45 ปี	3.78			-	0.72** (0.000)	0.22 (0.313)
46-55 ปี	4.50				-	0.50* (0.042)
56-70 ปี	4.00					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านภาพรวมของอายุมีแตกต่างกัน

อายุ		15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-70 ปี
	$\bar{x}$	4.34	4.39	3.91	4.83	4.00
15-25 ปี	4.34	-	0.05 (0.504)	0.43** (0.000)	0.49** (0.001)	0.34 (0.085)
26-35 ปี	4.39		-	0.48** (0.000)	0.44** (0.003)	0.39* (0.046)
36-45 ปี	3.91			-	0.92** (0.000)	0.09 (0.669)
46-55 ปี	4.83				-	0.83** (0.000)
56-70 ปี	4.00					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 26-

35 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี กับ 56-70 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่นับถือศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่นับถือศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่นับถือศาสนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.32	1.16	2.05	0.130
	ภายในกลุ่ม	397	223.72	0.56		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	0.78	1.55	0.214
	ภายในกลุ่ม	397	201.47	0.51		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2	4.43	2.21	5.28*	0.005
	ภายในกลุ่ม	397	166.57	0.42		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.93	2.97	6.84*	0.001
	ภายในกลุ่ม	397	172.11	0.43		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.31	0.81	0.444
	ภายในกลุ่ม	397	153.41	0.39		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	0.87	1.67	0.190
	ภายในกลุ่ม	397	206.43	0.52		
	รวม	399				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.35	1.17	2.45	0.088
	ภายในกลุ่ม	397	190.29	0.48		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 14 การบริการ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.130 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.214 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขต

กรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.444 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.190 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.088 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน

และเพื่อให้ทราบถึงคู่ที่แตกต่าง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่นับถือศาสนาแตกต่างกันในด้านความเสมอภาค

ศาสนา		พุทธ	คริสต์	อิสลาม
	$\bar{x}$	4.13	4.00	4.60
พุทธ	4.13	-	0.13 (0.532)	0.47** (0.002)
คริสต์	4.00		-	0.60* (0.017)
อิสลาม	4.60			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่นับถือศาสนา พุทธ กับ อิสลาม ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่นับถือศาสนา พุทธ กับ อิสลาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่นับถือศาสนาคริสต์ กับ อิสลาม ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่นับถือศาสนา คริสต์ กับ อิสลาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพของงาน

ศาสนา		พุทธ	คริสต์	อิสลาม
	$\bar{x}$	4.04	4.00	4.60
พุทธ	4.04	-	0.04 (0.838)	0.56** (0.000)
คริสต์	4.00		-	0.60* (0.019)
อิสลาม	4.60			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่นับถือศาสนา พุทธ กับ อิสลาม ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่นับถือศาสนา พุทธ กับ อิสลาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่นับถือศาสนาคริสต์ กับ อิสลาม ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่นับถือศาสนา คริสต์ กับ อิสลาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	0.91	1.61	0.186
	ภายในกลุ่ม	396	223.31	0.56		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.43	2.48	5.02*	0.002
	ภายในกลุ่ม	396	195.61	0.49		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	1.19	0.40	0.92	0.429
	ภายในกลุ่ม	396	169.81	0.43		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.43	2.14	4.94*	0.002
	ภายในกลุ่ม	396	171.61	0.43		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.64	0.88	2.30	0.077
	ภายในกลุ่ม	396	151.40	0.38		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.54	0.85	1.63	0.182
	ภายในกลุ่ม	396	205.62	0.52		
	รวม	399				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.34	0.11	0.23	0.875
	ภายในกลุ่ม	396	192.30	0.49		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 17 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.186 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.429 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.077 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.182 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.875 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน

และเพื่อให้ทราบถึงคู่ที่แตกต่าง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันในด้านพนักงาน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย,หย่าร้าง, แยกกันอยู่	อยู่กันโดยไม่ได้ จดทะเบียน
	$\bar{x}$	4.28	3.98	4.29	4.27
โสด	4.28	-	0.29** (0.000)	0.01 (0.955)	0.01 (0.924)
สมรส	3.98		-	0.30 (0.069)	0.28* (0.010)
หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	4.29			-	0.02 (0.915)
อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน	4.27				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสโสด กับ สมรส ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส โสด กับ สมรส มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีสถานภาพสมรสสมรส กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส สมรส กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพของงาน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย,หย่าร้าง, แยกกันอยู่	อยู่กันโดยไม่ได้ จดทะเบียน
	$\bar{x}$	4.04	4.04	3.76	4.33
โสด	4.04	-	0.00 (0.953)	0.28 (0.065)	0.29** (0.003)
สมรส	4.04		-	0.28 (0.075)	0.30** (0.004)
	3.76			-	0.57** (0.001)
หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่					
อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน	4.33				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ที่มีสถานภาพสมรสโสด กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส โสด กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสสมรส กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส สมรส กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสหม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่ กับอยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่ กับ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.62	2.66	4.87*	0.001
	ภายในกลุ่ม	395	215.42	0.55		
	รวม	399				*
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	6.81	1.70	3.43*	0.009
	ภายในกลุ่ม	395	196.23	0.50		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	2.03	0.51	1.19	0.316
	ภายในกลุ่ม	395	168.97	0.43		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.94	0.74	1.66	0.158
	ภายในกลุ่ม	395	175.10	0.44		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	3.95	0.99	2.60*	0.036
	ภายในกลุ่ม	395	150.09	0.38		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	4	6.00	1.50	2.93*	0.021
	ภายในกลุ่ม	395	202.16	0.51		
	รวม	399				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.79	1.45	3.06*	0.017
	ภายในกลุ่ม	395	186.85	0.47		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 20 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.316 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.158 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเพื่อให้ทราบถึงคู่ที่แตกต่าง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในด้านการบริการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	4.16	4.21	4.29	3.88	3.80
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.16	-	0.05 (0.593)	0.13 (0.426)	0.28** (0.004)	0.36 (0.079)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.21		-	0.07 (0.647)	0.33** (0.000)	0.41* (0.042)
ปวส./อนุปริญญา	4.29			-	0.40** (0.009)	0.49* (0.040)
ปริญญาตรี	3.88				-	0.08 (0.680)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.80					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการ

ศึกษา ปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชน ที่มีการศึกษา ปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในด้านพนักงาน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	4.36	4.18	4.29	4.07	3.87
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.36	-	0.18 (0.062)	0.07 (0.622)	0.29** (0.002)	0.49* (0.012)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.18		-	0.11 (0.472)	0.11 (0.217)	0.31 (0.108)
ปวส./อนุปริญญา	4.29			-	0.22 (0.137)	0.42 (0.064)
ปริญญาตรี	4.07				-	0.20 (0.291)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.87					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในด้านสถานที่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	4.16	4.14	4.00	4.00	3.73
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.16	-	0.02 (0.840)	0.16 (0.225)	0.16* (0.047)	0.43* (0.013)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.14		-	0.14 (0.273)	0.14 (0.066)	0.41* (0.016)
ปวส./อนุปริญญา	4.00			-	0.00 (1.000)	0.27 (0.177)
ปริญญาตรี	4.00				-	0.27 (0.112)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.73					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	4.08	4.25	3.86	4.19	3.80
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.08	-	0.17 (0.085)	0.22 (0.146)	0.11 (0.254)	0.28 (0.158)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.25		-	0.39* (0.010)	0.06 (0.479)	0.45* (0.023)
ปวส./อนุปริญญา	3.86			-	0.33* (0.026)	0.06 (0.803)
ปริญญาตรี	4.19				-	0.39* (0.047)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.80					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปวส./อนุปริญญา ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ประชาชนที่มีการศึกษา ปริญญาตรี กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขต
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในด้านภาพรวม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	4.32	4.39	4.14	4.24	3.80
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4.32	-	0.07 (0.442)	0.18 (0.229)	0.08 (0.380)	0.52** (0.007)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.39			0.25 (0.086)	0.15 (0.081)	0.59** (0.002)
ปวส./อนุปริญญา	4.14			-	0.10 (0.488)	0.34 (0.120)
ปริญญาตรี	4.24				-	0.44* (0.018)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.80					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีการศึกษา ปริญญาตรี กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

สมมติฐานข้อที่ .6 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	16.27	3.25	6.11*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	209.77	0.53		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	15.31	3.06	6.43*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	187.73	0.48		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	5	5.16	1.03	2.45*	0.033
	ภายในกลุ่ม	394	165.84	0.42		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.89	0.38	0.85	0.517
	ภายในกลุ่ม	394	176.15	0.45		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5	8.97	1.79	4.87*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	145.07	0.37		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	5	12.51	2.50	5.04*	0.000
	ภายในกลุ่ม	394	195.65	0.50		
	รวม	399				

ตาราง 26 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.39	1.88	4.04*	0.001
	ภายในกลุ่ม	394	183.25	0.47		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 26 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.517 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอาชีพแตกต่างกันในด้านการบริการ

อาชีพ	รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	4.17	4.23	4.33	3.86	4.27	3.69
รับจ้าง	4.17	-	0.06 (0.535)	0.17 (0.456)	0.31** (0.002)	0.10 (0.456)	0.48** (0.001)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.23	-	-	0.10 (0.645)	0.37** (0.000)	0.04 (0.780)	0.55** (0.000)
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.33	-	-	-	0.48* (0.032)	0.07 (0.786)	0.65** (0.008)
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.86	-	-	-	-	0.41** (0.002)	0.17 (0.226)
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.27	-	-	-	-	-	0.58** (0.001)
อื่นๆ	3.69	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพรับจ้าง กับ อื่นๆ ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับอื่นๆ ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.65

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.58

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีอาชีพแตกต่างกันในด้านพนักงาน

อาชีพ	รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	4.21	4.27	4.33	4.07	4.54	3.71
รับจ้าง	4.21	-	0.06 (0.533)	0.13 (0.555)	0.14 (0.155)	0.33* (0.011)	0.49** (0.000)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.27	-	0.06 (0.761)	0.20* (0.036)	0.27* (0.036)	0.55** (0.000)	
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.33		-	0.26 (0.212)	0.20 (0.370)	0.62** (0.008)	
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.07			-	0.47** (0.000)	0.36** (0.008)	
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.54				-	0.82** (0.000)	
อื่นๆ	3.71					-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพรับจ้าง กับ อื่นๆ ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ประชาชนที่มีอาชีพ ตำรวจ, ธุรกิจส่วนตัว กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ ในด้านพนักงานจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ ในด้านพนักงานจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ อื่นๆ ในด้านพนักงานจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ ในด้าน พนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มี อาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.82

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอาชีพแตกต่างกันในด้านความเสมอภาค

อาชีพ	รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ	
$\bar{x}$	4.25	4.19	4.33	4.00	4.27	4.03	
รับจ้าง	4.25	-	0.06 (0.530)	0.08 (0.675)	0.25** (0.006)	0.02 (0.880)	0.22 (0.085)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.19	-	0.14	0.19* (0.030)	0.08 (0.526)	0.16 (0.197)	
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.33		-	0.33 (0.092)	0.07 (0.760)	0.30 (0.161)	
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.00			-	0.27* (0.024)	0.03 (0.820)	
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.27				-	0.24 (0.109)	
อื่นๆ	4.03					-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 29 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอาชีพแตกต่างกันในด้านสถานที่

อาชีพ	รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ	
$\bar{x}$	4.00	4.27	4.00	4.00	4.20	3.77	
รับจ้าง	4.00	-	0.27** (0.002)	0.00 (1.000)	0.00 (1.000)	0.20 (0.086)	0.23 (0.057)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.27	-	0.27 (0.146)	0.27** (0.001)	0.07 (0.508)	0.50** (0.000)	
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.00		-	0.00 (1.000)	0.20 (0.328)	0.23 (0.261)	
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.00			-	0.20 (0.079)	0.23 (0.052)	
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.20				-	0.42** (0.003)	
อื่นๆ	3.77					-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอาชีพแตกต่างกันในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

อาชีพ		รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$	4.08	4.35	4.33	3.96	4.37	3.91
รับจ้าง	4.08	-	0.26** (0.009)	0.25 (0.247)	0.12 (0.225)	0.28* (0.032)	0.17 (0.225)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.35		-	0.01 (0.952)	0.38** (0.000)	0.02 (0.880)	0.43** (0.002)
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.33			-	0.37 (0.085)	0.03 (0.888)	0.42 (0.076)
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.96				-	0.40** (0.002)	0.05 (0.714)
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.37					-	0.45** (0.006)
อื่นๆ	3.91						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีอาชีพแตกต่างกันในภาพรวม

อาชีพ		รับจ้าง	ค้าขาย, ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	อื่นๆ
	$\bar{x}$	4.25	4.42	4.67	4.11	4.46	4.14
รับจ้าง	4.25	-	0.17 (0.074)	0.42* (0.047)	0.14 (0.133)	0.21 (0.094)	0.11 (0.427)
ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว	4.42		-	0.24 (0.242)	0.32** (0.001)	0.04 (0.749)	0.28* (0.036)
ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	4.67			-	0.56** (0.007)	0.20 (0.364)	0.52* (0.022)
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.11				-	0.36** (0.004)	0.04 (0.787)
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	4.46					-	0.32* (0.042)
อื่นๆ	4.14						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย, ธุรกิจส่วนตัว กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชน

ที่มีอาชีพ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีอาชีพ นักเรียน นิสิต นักศึกษา กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	5.06	0.84	1.50	0.176
	ภายในกลุ่ม	393	220.98	0.56		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	13.16	2.19	4.54*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	189.88	0.48		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	6	15.55	2.59	6.55*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	155.45	0.40		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	13.19	2.20	5.24*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	164.85	0.42		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	6	5.08	0.85	2.24*	0.039
	ภายในกลุ่ม	393	148.96	0.38		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	6	7.11	1.19	2.32*	0.033
	ภายในกลุ่ม	393	201.05	0.51		
	รวม	399				

ตาราง 33 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	10.50	1.75	3.78*	0.001
	ภายในกลุ่ม	393	182.14	0.46		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 33 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.176 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีรายได้แตกต่างกันในด้านพนักงาน

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า					
		หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาทขึ้นไป
		4.43	4.14	4.00	4.38	4.33	3.83
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.43	-	0.29** (0.003)	0.43** (0.000)	0.05 (0.711)	0.10 (0.657)	0.60** (0.000)
5,001-10,000 บาท	4.14		-	0.14 (0.122)	0.23 (0.089)	0.19 (0.363)	0.31* (0.045)
10,001-15,000 บาท	4.00			-	0.38** (0.009)	0.33 (0.118)	0.17 (0.294)
15,001-20,000 บาท	4.38				-	0.04 (0.860)	0.54** (0.004)
20,001-25,000 บาท	4.33					-	0.50* (0.043)
25,001-30,000 บาท	4.33						-
30,001 บาทขึ้นไป	3.83						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชน ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่มีรายได้แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพของงาน

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		4.38	3.94	4.00	4.13	3.67	4.00	4.17
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.38	-	0.44** (0.000)	0.38** (0.000)	0.26 (0.058)	0.71** (0.000)	0.38 (0.057)	0.21 (0.154)
5,001-10,000 บาท	3.94		-	0.06 (0.506)	0.18 (0.152)	0.28 (0.157)	0.06 (0.769)	0.22 (0.119)
10,001-15,000 บาท	4.00			-	0.13 (0.345)	0.33 (0.094)	0.00 (1.000)	0.17 (0.260)
15,001-20,000 บาท	4.13				-	0.46* (0.037)	0.13 (0.569)	0.04 (0.812)
20,001-25,000 บาท	3.67					-	0.33 (0.208)	0.50* (0.030)
25,001-30,000 บาท	4.00						-	0.17 (0.467)
30,001 บาทขึ้นไป	4.17							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 36 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจ

ต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีรายได้แตกต่างกัน ในด้านสถานที่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		4.14	4.11	3.96	4.00	3.67	4.33	4.17
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.14	-	0.03 (0.737)	0.18* (0.046)	0.14 (0.265)	0.48* (0.013)	0.19 (0.317)	0.02 (0.867)
5,001-10,000 บาท	4.11		-	0.16 (0.057)	0.11 (0.344)	0.45* (0.016)	0.22 (0.238)	0.05 (0.700)
10,001-15,000 บาท	3.96			-	0.04 (0.740)	0.29 (0.123)	0.38* (0.047)	0.21 (0.139)
15,001-20,000 บาท	4.00				-	0.33 (0.111)	0.33 (0.111)	0.17 (0.317)
20,001-25,000 บาท	3.67					-	0.67** (0.008)	0.50* (0.022)
25,001-30,000 บาท	4.33						-	0.17 (0.444)
30,001 บาทขึ้นไป	4.17							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 37 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของ

สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีรายได้แตกต่างกัน ในด้านการเปลี่ยนแปลง

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		4.24	4.14	3.96	4.38	4.33	4.33	4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.24	-	0.10 (0.335)	0.28** (0.009)	0.14 (0.357)	0.10 (0.666)	0.10 (0.666)	0.24 (0.151)
5,001-10,000 บาท	4.14		-	0.18 (0.052)	0.23 (0.098)	0.19 (0.377)	0.19 (0.377)	0.14 (0.367)
10,001-15,000 บาท	3.96			-	0.42** (0.005)	0.38 (0.088)	0.38 (0.088)	0.04 (0.799)
15,001-20,000 บาท	4.38				-	0.04 (0.863)	0.04 (0.863)	0.38 (0.053)
20,001-25,000 บาท	4.33					-	0.00 (1.000)	0.33 (0.188)
25,001-30,000 บาท	4.33						-	0.33 (0.188)
30,001 บาทขึ้นไป	4.00							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 38 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีรายได้แตกต่างกันในด้านภาพรวม

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001-	10,001-	15,001-	20,001-	25,001-	30,001
		หรือ	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	บาทขึ้นไป
		5,000 บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	$\bar{X}$	4.52	4.23	4.13	4.50	4.00	4.33	4.17
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.52	-	0.30** (0.002)	0.40** (0.000)	0.02 (0.866)	0.52* (0.013)	0.19 (0.365)	0.36* (0.024)
5,001-10,000 บาท	4.23		-	0.10 (0.252)	0.27* (0.043)	0.23 (0.265)	0.10 (0.609)	0.06 (0.681)
10,001-15,000 บาท	4.13			-	0.38** (0.007)	0.13 (0.549)	0.21 (0.318)	0.04 (0.789)
15,001-20,000 บาท	4.50				-	0.50* (0.031)	0.17 (0.470)	0.33 (0.071)
20,001-25,000 บาท	4.00					-	0.33 (0.231)	0.17 (0.489)
25,001-30,000 บาท	4.33						-	0.17 (0.489)
30,001 บาทขึ้นไป	4.17							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

****มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01**

ผลการวิเคราะห์ตาราง 39 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 30,001 บาท ขึ้นไป ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	10.42	1.74	3.17*	0.005
	ภายในกลุ่ม	393	215.62	0.55		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	15.48	2.58	5.41*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	187.56	0.48		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	6	14.65	2.44	6.14*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	156.35	0.40		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	14.95	2.49	6.01*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	163.09	0.41		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	6	13.40	2.23	6.24*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	140.64	0.36		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	6	10.95	1.82	3.64*	0.002
	ภายในกลุ่ม	393	197.21	0.50		
	รวม	399				

ตาราง 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	16.13	2.69	5.99*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	176.51	0.45		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 40 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบรายตัวระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกันด้านการบริการ

บริการ	การขอมีบัตร							
	ประจำตัว ประชาชน/ต่อ อายุบัตรประจำ ตัวประชาชน	การขอ เลขบ้าน	การแจ้ง ย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	การขอจด ทะเบียน สมรส	การขอ เปลี่ยนชื่อ สกุล	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	4.14	3.33	4.08	4.36	3.67	4.00	4.05
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตร ประจำตัวประชาชน	4.14	-	0.81** (0.000)	0.06 (0.495)	0.22 (0.339)	0.48* (0.032)	0.14 (0.461)	0.09 (0.357)
การขอเลขบ้าน	3.33		-	0.75** (0.001)	1.03** (0.001)	0.33 (0.271)	0.67* (0.019)	0.72** (0.002)
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.08			-	0.28 (0.227)	0.41 (0.069)	0.08 (0.691)	0.03 (0.792)
การแจ้งเกิด	4.36				-	0.70* (0.025)	0.36 (0.211)	0.31 (0.189)
การขอจดทะเบียนสมรส	3.67					-	0.33 (0.239)	0.38 (0.095)
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.00						-	0.05 (0.805)
อื่นๆ	4.05							-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 41 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประชาชน กับ การขอเลขบ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.81

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอจดทะเบียนสมรส ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอจดทะเบียนสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกันในด้านพนักงาน

บริการ	การขอมีบัตร							อื่นๆ
	ประจำตัว ประชาชน/ต่อ อายุบัตรประจำ ตัวประชาชน	การขอ เลขบ้าน	การแจ้ง ย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	การขอจด ทะเบียน สมรส	การขอ เปลี่ยนชื่อ สกุล		
	$\bar{x}$	4.33	3.67	4.12	4.73	4.00	4.25	3.95
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	4.33	-	0.67**	0.21*	0.39	0.33	0.08	0.38**
ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน			(0.001)	(0.014)	(0.068)	(0.107)	(0.645)	(0.000)
การขอเลขบ้าน	3.67		-	0.45*	1.06**	0.33	0.58*	0.28
				(0.033)	(0.000)	(0.238)	(0.028)	(0.186)
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.12			-	0.61**	0.12	0.13	0.17
					(0.006)	(0.574)	(0.481)	(0.103)
การแจ้งเกิด	4.73				-	0.73*	0.48	0.78**
						(0.012)	(0.079)	(0.001)
การขอจดทะเบียนสมรส	4.00					-	0.25	0.05
							(0.344)	(0.815)
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.25						-	0.30
								(0.114)
อื่นๆ	3.95							-

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ในด้านความเสมอภาค

บริการ	การขอมีบัตร							อื่นๆ
	ประจำตัว	การขอเลขบ้าน	การแจ้งย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	ทะเบียนสมรส	การขอเปลี่ยนชื่อสกุล		
	ประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน							
$\bar{x}$	4.17	3.33	4.08	4.73	4.00	4.50	4.20	
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตร	4.17	0.83** (0.000)	0.09 (0.271)	0.56** (0.005)	0.17 (0.377)	0.33* (0.044)	0.03 (0.697)	
การขอเลขบ้าน	3.33	-	0.75** (0.000)	1.39** (0.000)	0.67* (0.010)	1.17** (0.000)	0.87** (0.000)	
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.08		-	0.65** (0.001)	0.08 (0.681)	0.42* (0.014)	0.12 (0.201)	
การแจ้งเกิด	4.73			-	0.73** (0.006)	0.23 (0.358)	0.53* (0.010)	
การขอจดทะเบียนสมรส	4.00				-	0.50* (0.039)	0.20 (0.306)	
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.50					-	0.30 (0.083)	
อื่นๆ	4.20						-	

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการจดทะเบียนสมรส กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่ใช้บริการ การจดทะเบียนสมรส กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกันด้านประสิทธิภาพของงาน

บริการ	การขอมีบัตร							
	ประจำตัว ประชาชน/ต่อ อายุบัตรประจำ ตัวประชาชน	การขอ เลขบ้าน	การแจ้ง ย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	การขอจด ทะเบียน สมรส	การขอ เปลี่ยนชื่อ สกุล	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	4.02	3.33	4.16	4.73	3.67	4.25	4.10
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่ออายุบัตร ประจำตัวประชาชน	4.02	-	0.69** (0.000)	0.13 (0.098)	0.70** (0.001)	0.36 (0.064)	0.23 (0.180)	0.08 (0.384)
การขอเลขบ้าน	3.33	-	0.83** (0.000)	1.39** (0.000)	0.33 (0.206)	0.92** (0.000)	0.77** (0.000)	0.77** (0.000)
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.16	-	-	0.57** (0.006)	0.49* (0.013)	0.09 (0.598)	0.06 (0.545)	0.06 (0.545)
การแจ้งเกิด	4.73	-	-	-	1.06** (0.000)	0.48 (0.059)	0.63** (0.003)	0.63** (0.003)
การขอจดทะเบียนสมรส	3.67	-	-	-	-	0.58* (0.018)	0.43* (0.030)	0.43* (0.030)
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.25	-	-	-	-	-	0.15 (0.396)	0.15 (0.396)
อื่นๆ	4.10	-	-	-	-	-	-	-

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอจดทะเบียนสมรส กับ อื่นๆ ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอจดทะเบียนสมรส กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ อื่นๆ ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอจดทะเบียนสมรส กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอจดทะเบียนสมรส กับ การขอเปลี่ยนชื่อสกุล มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่ใช้บริการการขอจดทะเบียนสมรส กับ อื่นๆ ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอจดทะเบียนสมรส กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการ	การขอมีบัตร							
	ประจำตัว ประชาชน/ต่อ อายุบัตรประจำ ตัวประชาชน	การขอ เลขบ้าน	การแจ้ง ย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	การขอจดทะเบียน สมรส	การขอ เปลี่ยนชื่อ สกุล	อื่นๆ	
	$\bar{x}$	4.19	3.33	4.24	4.36	4.00	4.05	
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่ออายุบัตร	4.19	-	0.86** (0.000)	0.05 (0.597)	0.17 (0.433)	0.19 (0.369)	0.19 (0.305)	
การขอเลขบ้าน	3.33		-	0.90** (0.000)	1.03** (0.001)	0.67* (0.022)	0.72** (0.001)	
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.24			-	0.13 (0.576)	0.24 (0.273)	0.19 (0.078)	
การแจ้งเกิด	4.36				-	0.36 (0.220)	0.31 (0.169)	
การขอจดทะเบียนสมรส	4.00					-	0.05 (0.820)	
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.00					(1.000)	0.05 (0.797)	
อื่นๆ	4.05					-	-	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 ในการเปรียบเทียบระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุ บัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 ในการเปรียบเทียบระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุ บัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในด้านภาพรวม

บริการ	การขอมีบัตร							อื่นๆ
	ประจำตัว ประชาชน/ต่อ อายุบัตรประจำ ตัวประชาชน	การขอ เลขบ้าน	การแจ้ง ย้ายที่อยู่	การแจ้งเกิด	การขอจดทะเบียน สมรส	การขอ เปลี่ยนชื่อ สกุล		
	$\bar{x}$	4.38	3.33	4.28	4.73	4.00	4.25	4.20
การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตร	4.38	-	1.05** (0.000)	0.10 (0.220)	0.35 (0.098)	0.38 (0.058)	0.13 (0.456)	0.18* (0.048)
ประจำตัวประชาชน	3.33		-	0.94** (0.000)	1.39** (0.000)	0.67* (0.015)	0.92** (0.000)	0.87** (0.000)
การขอเลขบ้าน								
การแจ้งย้ายที่อยู่	4.28			-	0.45* (0.035)	0.28 (0.176)	0.03 (0.880)	0.08 (0.442)
การแจ้งเกิด	4.73				-	0.73* (0.010)	0.48 (0.070)	0.53* (0.015)
การขอจดทะเบียนสมรส	4.00					-	0.25 (0.329)	0.20 (0.336)
การขอเปลี่ยนชื่อสกุล	4.25						-	0.05 (0.785)
อื่นๆ	4.20							-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 47 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ การขอเลขบ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ อื่นๆ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งย้ายที่อยู่ กับ การแจ้งเกิด ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งย้ายที่อยู่ กับ การแจ้งเกิด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ การขอจดทะเบียนสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการการแจ้งเกิด กับ อื่นๆ ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่ใช้บริการ การแจ้งเกิด กับ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

สมมติฐานข้อที่ 9 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 48 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในด้านช่วงเวลาของการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6	11.89	1.98	3.64*	0.002
	ภายในกลุ่ม	393	214.15	0.54		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	14.98	2.50	5.22*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	188.06	0.48		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	6	10.46	1.74	4.27*	0.000
	ภายในกลุ่ม	393	160.54	0.41		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	2.17	0.36	0.81	0.565
	ภายในกลุ่ม	393	175.87	0.45		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	6	6.82	1.14	3.03*	0.007
	ภายในกลุ่ม	393	147.22	0.37		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	6	6.38	1.06	2.07	0.056
	ภายในกลุ่ม	393	201.78	0.51		
	รวม	399				

ตาราง 48 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	8.93	1.49	3.19*	0.005
	ภายในกลุ่ม	393	183.71	0.47		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 48 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.565 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.056 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในด้านช่วงเวลาของการใช้บริการที่แตกต่างกัน

เวลาที่มาติดต่อ	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
	08.00 -	09.01 -	10.01 -	11.01 -	13.01 -	14.01 -	15.01 -
	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.
$\bar{x}$	4.20	4.00	4.00	4.22	4.06	3.75	4.40
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	4.20	0.20	0.20	0.02	0.14	0.45**	0.20
		(0.166)	(0.170)	(0.906)	(0.334)	(0.005)	(0.226)
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	4.00	-	0.00	0.22	0.06	0.25	0.40**
			(1.000)	(0.096)	(0.637)	(0.067)	(0.006)
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	4.00	-	0.22	0.22	0.06	0.25	0.40**
			(0.100)	(0.100)	(0.641)	(0.070)	(0.006)
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	4.22	-	-	-	0.16	0.47**	0.18
					(0.231)	(0.001)	(0.237)
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	4.06	-	-	-	-	0.31*	0.34*
						(0.027)	(0.020)
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	3.75	-	-	-	-	-	0.65**
							(0.000)
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	4.40	-	-	-	-	-	-

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันทั้งวันทำงาน

เวลาที่มาติดต่อ	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
	08.00 -	09.01 -	10.01 -	11.01 -	13.01 -	14.01 -	15.01 -
	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.
$\bar{x}$	4.40	4.21	3.94	4.22	4.12	4.00	4.60
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	4.40	0.19	0.46**	0.18	0.28*	0.40**	0.20
		(0.162)	(0.001)	(0.207)	(0.039)	(0.007)	(0.197)
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	4.21	-	0.27*	0.01	0.09	0.21	0.39**
			(0.020)	(0.950)	(0.411)	(0.100)	(0.004)
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	3.94	-	-	0.27*	0.17	0.06	0.66**
				(0.028)	(0.142)	(0.667)	(0.000)
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	4.22			-	0.10	0.22	0.38**
					(0.414)	(0.111)	(0.008)
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	4.12				-	0.12	0.48**
						(0.373)	(0.000)
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	4.00					-	0.60**
							(0.000)
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	4.60						-

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลาระยะเวลา 14.01-15.00 น. กับ ระยะเวลา 15.01-16.00 น. ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลา ระยะเวลา 14.01-15.00 น. กับ ระยะเวลา 15.01-16.00 น. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันตามสมอภาค

เวลาที่มาติดต่อ	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
	08.00 -	09.01 -	10.01 -	11.01 -	13.01 -	14.01 -	15.01 -
	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.
$\bar{x}$	4.40	4.11	4.11	4.00	4.00	4.17	4.50
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	4.40	0.29*	0.29*	0.40**	0.40**	0.23	0.10
		(0.019)	(0.022)	(0.003)	(0.002)	(0.089)	(0.485)
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	4.11	-	0.01	0.11	0.11	0.06	0.39**
			(0.956)	(0.353)	(0.323)	(0.603)	(0.002)
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	4.11	-	-	0.11	0.11	0.06	0.39**
				(0.332)	(0.303)	(0.641)	(0.002)
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	4.00			-	0.00	0.17	0.50**
					(1.000)	(0.188)	(0.000)
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	4.00				-	0.17	0.50**
						(0.166)	(0.000)
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	4.17					-	0.33*
							(0.015)
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	4.50						-

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลาระยะเวลา 14.01-15.00 น. กับ ระยะ
เวลา 15.01-16.00 น. ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า
.05 หมายความว่าประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลา ระยะเวลา 14.01-15.00 น. กับระยะเวลา 15.01-16.00 น.
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาค
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ตาราง 52 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันสถานที่

เวลาที่มาติดต่อ	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
	08.00 -	09.01 -	10.01 -	11.01 -	13.01 -	14.01 -	15.01 -
	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.
$\bar{x}$	4.20	4.26	4.00	3.91	3.96	4.17	4.00
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	-	0.06	0.20	0.29*	0.24*	0.03	0.20
		(0.598)	(0.098)	(0.023)	(0.046)	(0.799)	(0.145)
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	4.26	-	0.26**	0.35**	0.31**	0.10	0.26*
			(0.009)	(0.001)	(0.003)	(0.393)	(0.028)
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	4.00	-	-	0.09	0.04	0.17	0.00
				(0.407)	(0.673)	(0.145)	(1.000)
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	3.91	-	-	-	0.05	0.26*	0.09
					(0.668)	(0.034)	(0.475)
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	3.96	-	-	-	-	0.21	0.04
						(0.068)	(0.721)
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	4.17	-	-	-	-	-	0.17
							(0.204)
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	4.00	-	-	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 52 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลาระยะเวลา 08.00-09.00 น. กับ ระยะเวลา 11.01-12.00 น. ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลา ระยะเวลา 08.00-09.00 น. กับ ระยะเวลา 11.01-12.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่มาติดต่อในช่วงเวลาระยะเวลา 08.00-09.00 น. กับ ระยะเวลา 13.01-14.00 น. ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลา ระยะเวลา 08.00-09.00 น. กับ ระยะเวลา 13.01-14.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลาระยะเวลา 11.01-12.00 น. กับ ระยะเวลา 14.01-15.00 น. ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลา ระยะเวลา 11.01-12.00 น. กับ ระยะเวลา 14.01-15.00 น. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้านภาพรวม

เวลาที่มาติดต่อ	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
	08.00 -	09.01 -	10.01 -	11.01 -	13.01 -	14.01 -	15.01 -
	09.00 น.	10.00 น.	11.00 น.	12.00 น.	14.00 น.	15.00 น.	16.00 น.
$\bar{x}$	4.50	4.26	4.22	4.29	4.17	4.08	4.60
ระยะเวลา 08.00-09.00 น.	4.50	0.24	0.28*	0.21	0.33*	0.42**	0.10
		(0.077)	(0.040)	(0.142)	(0.017)	(0.005)	(0.513)
ระยะเวลา 09.01-10.00 น.	4.26	-	0.04	0.03	0.09	0.18	0.34*
			(0.716)	(0.819)	(0.433)	(0.154)	(0.012)
ระยะเวลา 10.01-11.00 น.	4.22	-	-	0.07	0.05	0.14	0.38**
				(0.575)	(0.675)	(0.276)	(0.005)
ระยะเวลา 11.01-12.00 น.	4.29			-	0.12	0.21	0.31*
					(0.344)	(0.125)	(0.030)
ระยะเวลา 13.01-14.00 น.	4.17				-	0.09	0.43**
						(0.481)	(0.002)
ระยะเวลา 14.01-15.00 น.	4.08					-	0.52**
							(0.000)
ระยะเวลา 15.01-16.00 น.	4.60						-

สมมติฐานข้อที่ 10 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 54 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) ของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12	1.95	0.16	0.28	0.992
	ภายในกลุ่ม	387	224.09	0.58		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	12	5.30	0.44	0.86	0.584
	ภายในกลุ่ม	387	197.74	0.51		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	12	2.83	0.24	0.54	0.887
	ภายในกลุ่ม	387	168.17	0.44		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	12	3.91	0.33	0.72	0.728
	ภายในกลุ่ม	387	174.13	0.45		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	12	3.56	0.30	0.76	0.690
	ภายในกลุ่ม	387	150.48	0.39		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	12	2.87	0.24	0.45	0.941
	ภายในกลุ่ม	387	205.29	0.53		
	รวม	399				

ตาราง 54 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12	7.68	0.64	1.34	0.194
	ภายในกลุ่ม	387	184.96	0.48		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 54สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.992 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.584 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.887 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.728 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.690 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.941 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.194 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 11 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

H_0 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 55 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) ของประชาชนที่ใช้บริการในด้านการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	13.66	1.95	3.60*	0.001
	ภายในกลุ่ม	392	212.38	0.54		
	รวม	399				
พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7	7.40	1.06	2.12*	0.041
	ภายในกลุ่ม	392	195.64	0.50		
	รวม	399				
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	7	11.34	1.62	3.98*	0.000
	ภายในกลุ่ม	392	159.66	0.41		
	รวม	399				
ประสิทธิภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	7	12.77	1.82	4.33*	0.000
	ภายในกลุ่ม	392	165.28	0.42		
	รวม	399				
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	7	5.77	0.82	2.18*	0.035
	ภายในกลุ่ม	392	148.27	0.38		
	รวม	399				
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ระหว่างกลุ่ม	7	18.17	2.60	5.36*	0.000
	ภายในกลุ่ม	392	189.99	0.49		
	รวม	399				

ตาราง 55 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7	13.22	1.89	4.13*	0.000
	ภายในกลุ่ม	392	179.43	0.46		
	รวม	399				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 55 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การบริการ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่ พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
		4.36	4.09	3.97	4.08	4.00	4.25	3.33	4.25
0	4.36	-	0.27* (0.031)	0.39** (0.001)	0.28* (0.049)	0.36* (0.021)	0.11 (0.608)	1.02** (0.000)	0.11 (0.608)
1	4.09		-	0.12 (0.238)	0.01 (0.937)	0.09 (0.537)	0.16 (0.414)	0.75** (0.001)	0.16 (0.414)
2	3.97			-	0.11 (0.366)	0.03 (0.802)	0.28 (0.148)	0.63** (0.005)	0.28 (0.148)
3	4.08				-	0.08 (0.622)	0.17 (0.411)	0.74** (0.002)	0.17 (0.411)
4	4.00					-	0.25 (0.253)	0.67** (0.006)	0.25 (0.253)
5	4.25						-	0.92** (0.001)	0.00 (1.000)
6	3.33							-	0.92** (0.001)
7	4.25								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 56 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 1 ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 2 ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 3 ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ตาราง 57 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้าน
พนักงานแตกต่างกัน

จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
0	4.21	-	0.00	0.03	0.21	0.11	0.04	0.55*	0.29
			(0.979)	(0.828)	(0.116)	(0.449)	(0.859)	(0.015)	(0.154)
1	4.22		-	0.02	0.22	0.11	0.03	0.55*	0.28
				(0.824)	(0.077)	(0.395)	(0.865)	(0.011)	(0.141)
2	4.24			-	0.24*	0.14	0.01	0.57**	0.26
					(0.043)	(0.296)	(0.955)	(0.008)	(0.167)
3	4.00				-	0.10	0.25	0.33	0.50*
						(0.494)	(0.217)	(0.141)	(0.014)
4	4.10					-	0.15	0.44	0.40
							(0.482)	(0.062)	(0.059)
5	4.25						-	0.58*	0.25
								(0.031)	(0.317)
6	3.67							-	0.83**
									(0.002)
7	4.50								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 57 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 3 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 6 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 7 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประชาชน ที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 5 กับ 6 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 5 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 ในด้านพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83

ตาราง 58 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้าน
ความเสมอภาคแตกต่างกัน

จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
0	4.07	-	0.11 (0.289)	0.10 (0.338)	0.16 (0.196)	0.24 (0.077)	0.18 (0.324)	0.07 (0.725)	0.68** (0.000)
1	3.96		-	0.21* (0.016)	0.27* (0.014)	0.35** (0.004)	0.29 (0.090)	0.04 (0.824)	0.79** (0.000)
2	4.17			-	0.06 (0.574)	0.14 (0.247)	0.08 (0.642)	0.17 (0.377)	0.58** (0.001)
3	4.23				-	0.08 (0.570)	0.02 (0.916)	0.23 (0.260)	0.52** (0.005)
4	4.31					-	0.06 (0.761)	0.31 (0.145)	0.44* (0.020)
5	4.25						-	0.25 (0.306)	0.50* (0.027)
6	4.00							-	0.75** (0.002)
7	4.75								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 58 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 2 ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 3 ในด้านความเสมอภาค จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ตาราง 59 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้าน
ประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน

จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
		3.93	3.91	4.10	4.23	4.10	4.50	3.67	4.50
0	3.93	-	0.02 (0.888)	0.17 (0.100)	0.30* (0.016)	0.17 (0.200)	0.57** (0.002)	0.26 (0.206)	0.57** (0.002)
1	3.91		-	0.19* (0.037)	0.32** (0.005)	0.19 (0.127)	0.59** (0.001)	0.25 (0.217)	0.59** (0.001)
2	4.10			-	0.13 (0.237)	0.00 (1.000)	0.40* (0.022)	0.44* (0.027)	0.40* (0.022)
3	4.23				-	0.13 (0.352)	0.27 (0.148)	0.56** (0.007)	0.27 (0.148)
4	4.10					-	0.40* (0.040)	0.44* (0.043)	0.40* (0.040)
5	4.50						-	0.83** (0.001)	.0.00 (1.000)
6	3.67							-	0.83** (0.001)
7	4.50								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 59 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 3 ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 5 ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 5 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 ในด้านประสิทธิภาพของงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน

ตาราง 60 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้านสถานที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
		4.14	4.04	3.97	4.23	4.08	4.25	3.67	4.25
0	4.14	-	0.10 (0.341)	0.17 (0.093)	0.09 (0.458)	0.07 (0.608)	0.11 (0.539)	0.48* (0.015)	0.11 (0.539)
1	4.04		-	0.07 (0.420)	0.19 (0.080)	0.03 (0.776)	0.21 (0.216)	0.38* (0.047)	0.21 (0.216)
2	3.97			-	0.26* (0.013)	0.10 (0.368)	0.28 (0.093)	0.31 (0.100)	0.28 (0.093)
3	4.23				-	0.15 (0.238)	0.02 (0.913)	0.56** (0.004)	0.02 (0.913)
4	4.08					-	0.17 (0.344)	0.41* (0.044)	0.17 (0.344)
5	4.25						-	0.58* (0.013)	0.00 (1.000)
6	3.67							-	0.58* (0.013)
7	4.25								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 60 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 3 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 2 กับ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 6 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 4 กับ 6 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 4 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 5 กับ 6 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 5 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

ตาราง 61 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้าน
จำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน

จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
		4.29	4.13	4.10	4.08	4.00	4.50	3.33	4.75
0	4.29	-	0.16 (0.189)	0.18 (0.106)	0.21 (0.120)	0.29 (0.050)	0.21 (0.278)	0.95** (0.000)	0.46* (0.019)
1	4.13		-	0.03 (0.774)	0.05 (0.658)	0.13 (0.327)	0.37 (0.051)	0.80** (0.000)	0.62** (0.001)
2	4.10			-	0.03 (0.825)	0.10 (0.426)	0.40* (0.033)	0.77** (0.000)	0.65** (0.001)
3	4.08				-	0.08 (0.602)	0.42* (0.034)	0.74** (0.001)	0.67** (0.001)
4	4.00					-	0.50* (0.016)	0.67** (0.004)	0.75** (0.000)
5	4.50						-	1.17** (0.000)	0.25 (0.310)
6	3.33							-	1.42** (0.000)
7	4.75								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 61 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 7 ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 3 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 6 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42

ตาราง 62 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในด้าน
จำนวนครั้งในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน

จำนวน ครั้งที่มา ใช้บริการ	$\bar{x}$	0	1	2	3	4	5	6	7
		4.36	4.17	4.27	4.31	4.21	4.75	3.67	4.75
0	4.36	-	0.18 (0.111)	0.08 (0.447)	0.05 (0.704)	0.15 (0.282)	0.39* (0.041)	0.69** (0.001)	0.39* (0.041)
1	4.17		-	0.10 (0.291)	0.13 (0.255)	0.03 (0.809)	0.58** (0.002)	0.51* (0.015)	0.58** (0.002)
2	4.27			-	0.03 (0.762)	0.07 (0.585)	0.48** (0.009)	0.61** (0.003)	0.48** (0.009)
3	4.31				-	0.10 (0.475)	0.44* (0.023)	0.64** (0.003)	0.44* (0.023)
4	4.21					-	0.54** (0.007)	0.54* (0.016)	0.54** (0.007)
5	4.75						-	1.08** (0.000)	0.00 (1.000)
6	3.67							-	1.08** (0.000)
7	4.75								-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 62 ในการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 5 ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 5 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่าง ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 ในด้านภาพรวม จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ประชาชนที่จำนวนครั้งในการใช้บริการ 0 กับ 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขในการบริการในงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มาใช้บริการที่นับถือศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
8. ประชาชนที่มาใช้ประเภทของการบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
9. ประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

10. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ งานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

11. จำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการที่ต่างกัน มีความพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงาน เขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ตั้งแต่ 15 – 70 ปี ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 5,726,203 คน เป็นชาย 2,776,975 คน เป็นหญิง 2,949,228 คน (ข้อมูลเรื่องประชากร : ที่มาสำนักงานบริการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ใน กรุงเทพมหานคร โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการคำนวณของ Taro Yamanaka

วิธีคำนวณตัวอย่างของ Yamanaka
$$n = \frac{N}{1 + \frac{N-1}{m}}$$

$$n = \frac{5,726,203}{1 + \frac{5,726,203-1}{400}} = 400$$
 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
$$n = 400$$

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การมาติดต่อขอรับบริการสำนักงานเขตในครั้งนี้มารับบริการด้าน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน การขอเลขประจำบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอจดทะเบียนสมรส/หย่า การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การขอเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล การขอตั้งชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล และอื่นๆ ช่วงเวลาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้ สำนักงานเขตที่มาติดต่อ จำนวน ครั้งที่เคยมาใช้บริการ (ไม่นับครั้งนี้) จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert จำนวน 36 ข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเผยแพร่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หนังสือพิมพ์ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยจะเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธี การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test และมากกว่า 2 กลุ่มใช้ F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างใช้ทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มาใช้บริการมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการที่นับถือศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชนที่มาใช้ประเภทของการบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ที่มาใช้ประเภทของการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 9 ประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 10 ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ที่มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 11 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49 และเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 51 โดยประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.25 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 56-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ด้านศาสนาของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมาคือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 2.5 และศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรสของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 32.75 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายคิดเป็นร้อยละ 5.25 และอยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียนคิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ ด้านระดับ

การศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปวส/อนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 7 และระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ส่วนด้านอาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคืออาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 26 อาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 24 อาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.25 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.75 อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ส่วนด้านรายได้ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24 รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท และรายได้ 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ส่วนด้านบริการที่ใช้ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มาใช้บริการด้านการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 42 การแจ้งย้ายที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 25.25 ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20 การขอเปลี่ยนชื่อสกุล คิดเป็นร้อยละ 4 การขอจดทะเบียนสมรสและการขอเลขบ้าน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพฯ มาใช้บริการในช่วงเวลา 09.01 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19 ระหว่างเวลา 10.01 น. – 11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18 ระหว่างเวลา 13.01 น. – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.25 ระหว่างเวลา 11.01– 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.75 ระหว่างเวลา 14.01 น. – 15.00 น คิดเป็นร้อยละ 12 ระหว่างเวลา 08.00 น. - 09.00 น. และ ระหว่างเวลา 15.01 น. – 16.00 น คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ด้านสำนักงานเขตที่มาใช้บริการ พบประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตดอนเมือง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตจตุจักร มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตจอมทอง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตบางแค มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตบางคอแหลม มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตห้วยขวาง มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 75 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตปทุมวัน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตป้อมปราบ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตประเวศ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคันนายาว มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตบางกอกน้อย มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6. ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตภาษีเจริญ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ด้านจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (ไม่นับรวมครั้งนี้) จำนวน 2 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 29.25 จำนวน 1 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 23 จำนวน 0 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 14 จำนวน 3 ครั้ง

มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 13 จำนวน 4 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 9.75 จำนวน 5 และจำนวน 7 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 4 และจำนวน 6 ครั้งที่มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขตมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 ในด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.18 รองลงมาคือด้านความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านการให้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงานและด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขตมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเกี่ยวกับด้านการบริการ พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในกรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าเฉลี่ย 3.85

ด้านพนักงาน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 ความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.04 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่สุภาพตลอดกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.99 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่มาติดต่อของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ด้านความเสมอภาค พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06

ด้านประสิทธิภาพของงาน พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านมีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งมีความชัดเจนและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ด้านการให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการและด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในเรื่อง ระเบียบกฎหมายและวิธี ปฏิบัติได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือมีค่าเท่ากับ 4

ด้านสถานที่พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ด้านการทำผังบอกสถานที่บริการแต่ละงานมีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ ด้านบรรยากาศในสำนักงาน และด้านสถานที่ที่จัดไว้เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้ในการกรอกเอกสารสะดวกสบายดีมีค่าเท่ากับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการจัดทำป้ายบอกงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านความเพียงพอของที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านความกว้างขวางของสำนักงานเขต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 ด้านความสะอาดของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านทำเลที่ตั้งของเขต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.8 ด้านการจัดนำทีมบริการแก่ผู้มาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และด้านที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการพัฒนาอาคาร สถานที่ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านการพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่น ขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในด้านการพัฒนาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.9 ด้านการพัฒนาพนักงาน เช่น กิริยา มารยาทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ยอมบอกในเรื่องรายได้จริงเพราะอาจจะกลัวว่าข้อมูลที่ให้มาอาจจะกระทบตัวเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ด้านการบริการ

ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครในการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอายุ 15 – 25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 36 – 45 ปี ในด้านการบริการ

และพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครในการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัย

ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครในการดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 56-70 ปี ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการที่นับถือศาสนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ที่นับถือศาสนาแตกต่างกันมีระดับความพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ด้านการบริการ

ประชาชน ที่มีการศึกษาดำรงว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ประชาชนที่มีการศึกษาปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า ประชาชนที่มีการศึกษา ปวส./อนุปริญญา กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ด้านพนักงาน

พบว่าประชาชน ที่มีการศึกษาดำกกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี ในด้านพนักงาน จาก การวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ดำกกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ประชาชนที่มีการศึกษาดำกกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านพนักงานจากการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ด้านความเสมอภาค

พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาน้อยกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านสถานที่ จากการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา น้อยกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ในด้านสถานที่ จาก
การวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความ
พึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ด้านการบริการ

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ในด้านการบริการ จากการวิเคราะห์ พบว่า 0.002 ซึ่งน้อยประชาชนที่มีอาชีพ รับจ้าง กับ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สถานที่

พบว่า (ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

บทพระราชนิพนธ์

พบว่า (ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

· **สมมติฐานข้อที่ 10** ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้
บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

การบริการ

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

พนักงงาน

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานไม่แตกต่างกัน

ความเสมอภาค

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพของงาน

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานไม่แตกต่างกัน

สถานที่

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ภาพรวม

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 11 ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการจำนวนครั้งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตแตกต่างกัน

การบริการ

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พนักงาน

พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเสมอภาค

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพของงาน

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานที่

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ในด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน โดยมีอายุระหว่าง 26-35 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,001-100,000 บาท บริการที่มาขอใช้การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 09.01-10.00 น. สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการก่อนหน้านี้โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง เนื่องจากสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นสำนักงานเขต ที่มีประชาชนอาศัยอยู่มากที่สุด

1. ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครทั้ง 5 ด้าน การบริการ พนักงาน ความเสมอภาค ประสิทธิภาพของงาน สถานที่ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการบริการทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความจำเป็นต้องมาติดต่อกับงานทะเบียนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จรรยา น้อยบัวทิพย์. 2540) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการบริการ พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ ทั้งในด้านการให้บริการของสำนักงานเขต เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้ การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในกรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ความสะดวกรวดเร็วในการมารับ บริการในครั้งนี้ และ ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ

1.2 ด้านพนักงาน พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก 7 ข้อ ทั้งในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอ อธิบายไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่มาติดต่อของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่สุภาพตลอดกระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้มาใช้บริการด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย

1.3 ด้านความเสมอภาค พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อ ทั้งในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริงและ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.4 ด้านประสิทธิภาพของงาน พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก 6 ข้อ ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งดีแล้ว เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในเรื่อง ระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติได้อย่างดี มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งมีความชัดเจนและเข้าใจ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ และการให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด

1.5 ด้านสถานที่ พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก 11 ข้อ ทั้งในด้านทำเลที่ตั้งของเขต ความกว้างขวางบริเวณภายในสำนักงานเขต ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของที่นั่งรอสำหรับผู้มาใช้บริการ การจัดทำป้ายบอกงาน การทำผังบอกสถานที่บริการแต่ละ

งาน ป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ บรรยากาศในสำนักงานเขต สถานที่ที่จัดไว้เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้ในการกรอกเอกสารสะดวกสบายดี และการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาขอรับบริการ และประชาชนยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ด้านสถานที่จอดรถ

1.6 ความการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน พบว่าประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก 4 ข้อ ทั้งในด้านการพัฒนา การให้บริการ การพัฒนาพนักงาน เช่น กริยา มารยาทของพนักงาน การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่น ขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว และการพัฒนาอาคาร สถานที่ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ความ สะอาด

2. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ สุขประเสริฐ (2525) ศึกษาเรื่อง ทศนะของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจ ระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพส่วนประชาชนเพศหญิง เห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของบราลี จินตสนธิ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า

4. ประชาชนที่มาใช้บริการทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่นับถือศาสนาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการจะให้บริการทัดเทียมเสมอภาคกัน

5. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะใส่ใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้านมากกว่า จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของบราลี จินตสนธิ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อยกว่า

6. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพ ที่มีประเภทของการบริการ มาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา และที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน ล้วนแต่มีผลต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้านของสำนักงานบริการงานทะเบียนทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ย่อมมีเวลา จำกัดต่างกันเช่น นักธุรกิจย่อมมีเวลาจำกัด กว่าแม่ค้า และในแต่ละช่วงเวลา ที่ใช้บริการต่างกัน ย่อมมีผลต่อการให้บริการพนักงานบริการงานทะเบียน เพราะประชาชนอาจจะทำบัตรประจำตัวประชาชนกันมากในช่วงเทศกาลการเลือกตั้ง จึงทำให้ไม่พอใจในเวลาก่อนการเข้าคิวรอรับบริการ หรือมาใช้บริการในช่วงใกล้เวลา พักอาหารกลางวัน และใกล้เวลาเลิกงาน หรือเวลาเลิกงานแล้ว ย่อมทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างไม่สุภาพ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ และผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน รายได้แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันตกต่ำทำให้

รายได้ของประชาชนโดยทั่วไปไม่แตกต่างกันมากนัก จึงไม่มีผลต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ส่วนสถานที่ของสำนักงานแต่ละเขตมีการจัดตำแหน่ง จุดของการให้บริการ อยู่ในลักษณะแผนผังคล้ายคลึงกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ คือ

1. ด้านการบริการ ผู้วิจัยพบว่าในสำนักงานเขต มีการบริการโดยใช้คอมพิวเตอร์ online ในการรับบัตรคิว แต่ยังไม่มีการให้บริการทุกสำนักงานเขต ดังนั้นจึงเสนอแนะให้ทุกสำนักงานเขต มีระบบ online เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น ผูกอบรมให้พนักงานทุกคนมีความรู้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ โดยให้พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ทุกฝ่าย นอกจากนี้ในช่วงของการมีการเลือกตั้งต่าง ๆ สำนักงานเขตควรให้บริการเป็นหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อความสะดวกของประชาชนมากยิ่งขึ้น เช่น ห้างสรรพสินค้า
2. ด้านพนักงาน พนักงานควรแต่งกายให้ดูกระเป๋ายกขึ้นบ้าง เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อ ไม่สามารถแยกแยะ ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อ เพราะแต่งกายเหมือนกัน และนอกจากนั้น ทางสำนักงานเขตควรจัดฝึกอบรมในเรื่องของทักษะการพูด เพื่องานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ด้านความเสมอภาค จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมองด้านความเสมอภาคยังไม่ดีพอ เนื่องจากยังมีระบบเส้นสาย พวกพ้อง ในสำนักงานเขต ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานให้เห็นถึงความเท่าเทียมกันของประชาชนทุกระดับชั้น เพราะประชาชนที่มาใช้บริการมีการเสียภาษีรายได้ให้แก่รัฐทุกคน
4. ด้านประสิทธิภาพของงาน ทางสำนักงานเขตควรตรวจสอบการทำงานทั้งด้านพนักงาน และเครื่องมือ ให้สอดคล้องกัน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ ควรให้พนักงานมีความชำนาญในการทำงานทั้งเครื่องมือ และด้วยแรงงานคน เช่น หากเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง เจ้าหน้าที่ก็สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
5. ด้านสถานที่ สำนักงานเขตควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการและควรกำหนดเวลาในการจอดรถ เพราะมีประชาชนบางท่านที่ไม่ได้มาใช้บริการของสำนักงานเขต มาจอดรถในสำนักงานเขต
6. ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยพบว่า ควรมีแผนผังของแต่ละจุดบริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการมองหา เพื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการก้าวเข้าไปในสำนักงานเขตแล้ว สามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร ในทุกเขตเพราะแต่ละเขตจะมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน สำนักงานเขตที่มีจำนวนประชากรมากผลการวิเคราะห์ที่ได้ก็จะออกมามากกว่าสำนักงานเขตที่มีประชากรน้อยทำให้ข้อมูลที่ได้มีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีลก. (2534). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. : วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สหภาพชาติไทย. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตติ ดิงศภัทย์. (2530). กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑารัตน์ สุภาโอษฐ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตดุสิต. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณรสพล ศรีสุธรรม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนพร ชุมวรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิลุบล เพ็งพานิช. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรชนก จิระเกียรติ. (2537). การให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบ กาญจนดูล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บราลี จินตณสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิน ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา จังหวัดในภาคใต้. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รสรินทร์ เกரியสินยศ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาด. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ บุญมา. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนสองฝั่งคลองแสนแสบต่อการจัดการขยะกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ในเขตเมืองภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2529). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัท เอกชน. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสภณ พิงไชย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ : รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม..
- อรรถพล ฤทธิ์เวช พ.ต. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อมร รักษาสัตย์. (2522, เมษายน). "บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ," วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. 2(4) : 35.
- Katz and Danet Brenda. (1954). *Bureaucracy and the Public*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ขอความกรุณาท่านกรอกแบบสอบถามนี้โดยอิสระ ตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน ความคิดเห็นต่าง ๆ นี้จะถือเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับท่าน และจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร
นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำอธิบาย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียน ณ สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 15 -25 ปี ☐ 26 -35 ปี
☐ 36 -45 ปี ☐ 46 -55 ปี
☐ 56 -70 ปี
3. ศาสนา ☐ พุทธ
☐ คริสต์
☐ อิสลาม
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ ม่าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่ ☐ อยู่กันโดยไม่ได้จดทะเบียน
5. การศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ปวส / อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
6. อาชีพ ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย , ธุรกิจส่วนตัว
☐ ข้าราชการ , รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้างบริษัทเอกชน
☐ นักเรียน , นิสิต , นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. รายได้ ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท
☐ 30,001 บาทขึ้นไป
8. ในการมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตในครั้งนี้ ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด จากสำนักงานเขต (โปรดเลือกเพียงรายการเดียว)
☐ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / ต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน
☐ การขอเลขประจำบ้าน

- () การแจ้งย้ายที่อยู่
- () การแจ้งเกิด
- () การแจ้งตาย
- () การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- () การขอจดทะเบียนสมรส / หย่า
- () การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- () การขอเปลี่ยนชื่อ – ชื่อสกุล
- () การขอตั้งชื่อสกุล , การขอร่วมใช้ชื่อสกุล
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

9. ช่วงเวลามาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้ คือ

- () ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 09.00 น.
- () ระหว่างเวลา 09.01 น. ถึง 10.00 น.
- () ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 11.00 น.
- () ระหว่างเวลา 11.01 น. ถึง 12.00 น.
- () ระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น.
- () ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 15.00 น.
- () ระหว่างเวลา 15.01 น. ถึง 16.00 น.

10. สำนักงานเขตที่มาติดต่อ.....

11. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ (ไม่นับรวมครั้งนี้).....ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านตามความเป็นจริง

ระดับความพึงพอใจ

ข้อความ	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<u>ด้านบริการ</u> 1. การให้บริการของสำนักงานเขต 2. เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อ ขอรับบริการในครั้งนี้ 3. การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ใน กรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน 4. ความสะดวกรวดเร็วในการมารับ บริการในครั้งนี้ 5. ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้ง แต่ต้นจนจบ <u>ด้านพนักงาน</u> 6. จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้ บริการเพียงพอ 7. อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ ใช้บริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
8. ความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
10. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในเรื่องที่มาติดต่อของเจ้าหน้าที่					
11. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่สุภาพตลอดกระบวนการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่สื่อสารกับท่านด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย					
<u>ด้านความเสมอภาค</u>					
13. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง					
14. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<u>ด้านประสิทธิภาพของงาน</u>					
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งดีแล้ว					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
16. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ในเรื่อง ระเบียบ กฎหมาย และวิธี ปฏิบัติได้อย่างดี					
17. มีตัวอย่างในการกรอกเอกสาร แสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งมี ความชัดเจนและเข้าใจ					
18. เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติ หน้าที่แทนกันได้					
19. ความถูกต้องของงานที่ได้รับ บริการ					
20. การให้บริการสามารถดำเนิน การได้ภายใต้เวลาที่กำหนด					
<u>ด้านสถานที่</u>					
21. ท่าเลที่ตั้งของเขต					
22. ความกว้างขวางบริเวณภายใน สำนักงานเขต					
23. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่					
24. ความสะอาดของห้องน้ำ					
25. ความเพียงพอของที่นั่งรอ สำหรับผู้มาใช้บริการ					
26. การจัดทำป้ายบอกงาน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
27. การทำผังบอกสถานที่บริการแต่ละงาน					
28. ป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ					
29. บรรยากาศในสำนักงานเขต					
30. สถานที่ที่จัดไว้เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อใช้ในการกรอกเอกสารสะดวกสบายดี					
31. การจัดนำดีมบริการแก่ผู้มาขอรับบริการ					
32.สถานที่จอดรถ					
<u>ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง</u>					
<u>งาน</u>					
33. การพัฒนาการให้บริการ					
34. การพัฒนาพนักงาน เช่น กริยามารยาทของพนักงาน					
35. การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่น ขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว					
36. การพัฒนาอาคาร สถานที่ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ความสะอาด					

ตอนที่ 3

1. ปัญหาที่ท่านพบเมื่อมาใช้บริการคือ.....
.....
.....
.....
.....
2. ข้อเสนอแนะที่ควรแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางาน คือ.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานโครงการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานโครงการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรณ์ ชุธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรณ์ ชุธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชุธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชุธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตวิเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตวิเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อมิส โทรทัศน์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตออกรายการวิทยุ

เรียน ผู้อำนวยการเขตดอนเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตออกรายการ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตจตุจักร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตประเวศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตคันนายาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตห้วยขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางคอแหลม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี ทะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มกราคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางแค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ กว 1012/

บัณฑิตวิทยาลัย

211

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตวิเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตจอมทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตวิเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรณ์ ชูธรรมขจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708



ที่ ทบ 1012

บัณฑิตวิทยาลัย

212

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการเขตบางกอกน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนวรรณ์ ชุทธธรรมจร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขต ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนวรรณ์ ชุทธธรรมจร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-6118708

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนวรรตน์ ชูธรรมขจร
วันเดือนปีเกิด	20 กรกฎาคม 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	411/110 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 33 แขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	411/110 – 111 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 33 แขวงบางขุนศรี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2531

มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนมัธยมสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ. 2540

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

พ.ศ. 2546

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ