

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

กัญญาภัค แสงสว่าง<sup>1</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จริญญา ปานเจริญ<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และประเภทของการรับบริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 386 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test , F-test (ANOVA) และทำการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน และเพศหญิง จำนวน 193 คน ตามที่ออกแบบไว้ในการสุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่มาใช้บริการในเรื่องงานทะเบียนบัตรประจำตัว โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สูงที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

<sup>2</sup> ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

## Abstrac

The study aims to examine the Satisfaction of One Stop Service in Laksi District, Bangkok Metropolitan and to compare the satisfaction of One Stop Service in Laksi District, Bangkok Metropolitan classified by individual attributes and types of service. This study is quantitative research which questionnaire were used to collect the data from 386 users of One Stop Service in Laksi District, Bangkok Metropolitan. Data was analyzed by descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation and hypothesis were tested by using inferential statistics such as t-test and F-test (ANOVA). The results of this study were as follows:

1. Samples of this study were 193 male and 193 female as designed. Most of them had age over 40 years, mostly had married status, most of them had highest education from secondary school. Most of them were employees of private organization and most of them had average salary about 10,001 – 20,000 bath per month. Most of the them used One Stop Service for making an identity card. In overall, their satisfaction toward One stop Service in Laksi District, Bangkok Metropolitan were at high level. When considering each elements, the highest average of satisfaction was Place and Facilities, followed by Process and People, respectively.

2. The results of hypothesis testing found that the users who had different in level of education, occupation, and income per month, had statistically different in satisfaction toward One stop Service in Laksi District, Bangkok Metropolitan at 0.05 level of significance.

## บทนำ

การให้บริการประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นภารกิจหลักสำคัญของสำนักงานเขต ส่วนหนึ่งคือ ฝ่ายทะเบียน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป การควบคุม ดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 –2559) ข้อที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม การดำเนินการด้าน One Stop Service โดยยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานในภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนติดต่อขอรับบริการได้สะดวกในลักษณะ One Stop Service

สำนักงานเขตหลักสี่ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของกรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยตรง จึงมีความสำคัญยิ่งต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชนในด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เข้าใจในระเบียบ กฎหมาย มีจิตสำนึกต่อการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน คือ ด้าน

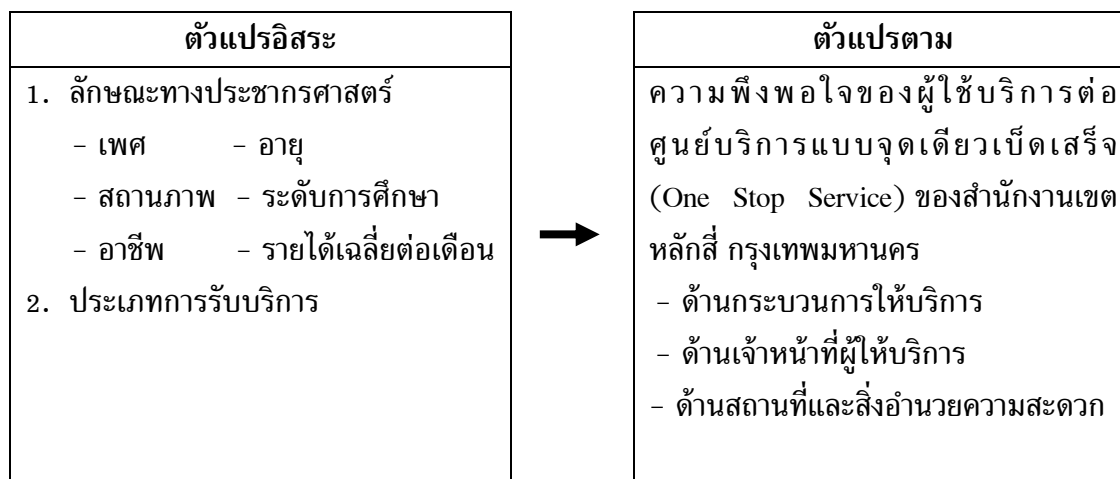
กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการรับบริการ

### แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544, น. 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service quality) จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดแนวความคิดไว้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน
2. ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการประเภทการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น. ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้น โดยค้นคว้าจากทฤษฎีนักวิชาการที่ได้เขียนไว้ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้เทคนิค t-test , F-test (ANOVA) และทำการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง จำนวน 193 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 160 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 207 คน มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 134 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 104 คน ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน และส่วนใหญ่มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในเรื่องงานทะเบียนบัตรประจำตัว จำนวน 174 คน

**2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร**

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.12	.55	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	.59	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	.60	มาก
รวม	4.09	.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกวลี ทศนิกซ์ และคณะ (2545) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตบางพลัดและสำนักงานเขตบางเขน และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ พิงไชย (2543, น. 50-55) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาต่างพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ

2.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพ รวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการภายในศูนย์เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้วยระบบบัตรคิว เป็นอันดับแรก เนื่องจากสำนักงานเขตหลักสี่ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ผู้บริการโดยการรับบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อกันต่าง ๆ ภายในศูนย์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ

อนุศักดิ์ เดชแก้ว (2548) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎรบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บริหารสำนักงานเขตถือเป็นนโยบายหลักที่ต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง มีการบริการด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์ (2540, น. 75-78) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจเมื่อมาใช้บริการและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด แม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะมีจำนวนจำกัดก็ตาม โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์อธิบายแนะนำข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุศักดิ์ เดชแก้ว (2548) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎรบัตรประจำ ตัวประชาชน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นได้ว่าศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและหาง่าย ภายในศูนย์บริการมีความเป็นระเบียบ สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีเก้าอ้นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ และมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการผู้มารับบริการ โดยมีความพึงพอใจ ในอยู่ในระดับมาก วิฑูรย์ ลิ้มโชคดี (2544, น. 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service quality) มักมีองค์ประกอบหลักอันได้แก่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดย

3.1 ผู้ให้บริการ คือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม

3.2 สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้ คือการบำรุง รักษา ดูแลอุปกรณ์เหล่านั้น ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอไม่ว่าจะมีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้ไม่ได้เลยซักเครื่องเดียว

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ รังสรรค์ กียปัจจ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่ พบว่า โดยรวมผู้ให้บริการในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการใน ระดับมาก ซึ่ง 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกสบายของสถานที่ เช่น ลานจอดรถ ที่นั่งรอ ความสะดวกสบายในการเดินทางมายังสำนักงานเขตหลักสี่ และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการผู้มาติดต่อ

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ และสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันในภาพรวม โดยเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่ามีแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 และส่วนใหญ่มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในเรื่องงานทะเบียนบัตรประจำตัว จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกวลี ทศนักร์ และคณะ (2545) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตบางพลัดและสำนักงานเขตบางเขน และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ พิงไชย (2543, น. 50-55) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายระเบียบ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการภายในศูนย์เป็น ไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้วยระบบบัตรคิว เป็นอันดับแรก เนื่องจากสำนักงานเขตหลักสี่ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยการรับบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อกันต่าง ๆ ภายในศูนย์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บริหารสำนักงานเขต ถือเป็นนโยบายหลักที่ต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง มีการบริการด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว จะเห็นได้ว่าศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและหาง่าย ภายในศูนย์บริการมีความเป็นระเบียบ สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ และมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการผู้มารับบริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### 3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

พบว่า ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ และสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ให้บริการที่มาใช้บริการประเภทการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันในภาพรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีแตกต่างกันเพียงด้านเดียว คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 เนื่องจากปัจจุบันภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีการให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรเท่านั้น ไม่ได้เป็นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่แท้จริง ซึ่งตามภารกิจหน้าที่ของสำนักงานหลักสี่ มีการให้บริการงานทั้ง 10 ฝ่าย ดังนั้นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จึงควรเพิ่มจุดให้บริการภายในศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้ครบวงจร เช่น มีจุดให้บริการชำระภาษีอากรต่าง ๆ จุดบริการจ่ายเบี้ยยังชีพต่าง ๆ จุดบริการด้านการศึกษา จุดงานบริการงานสาธารณสุข จุดบริการงานโยธา เป็นต้น

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อดูเป็นรายชื่อแล้วพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาของการให้บริการภายในศูนย์ตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ควรมีการปรับปรุงในเรื่องความสม่ำเสมอเนื่องของการให้บริการ และควรแจ้งระยะเวลาที่จะใช้การดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการทราบ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อดูเป็นรายชื่อแล้วพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ควรมีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการมีจิตใจ ในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นประเด็นที่ต้องเร่งปรับปรุง เนื่องจากเมื่อดูในภาพรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อดูเป็นรายชื่อแล้วพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องภายในศูนย์มีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างในการกรอกข้อมูล คำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น ปากกา ดินสอ กาว เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ควรจัดหาอุปกรณ์ สำหรับการกรอกข้อมูล คำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มหลาย ๆ จุด หรือจัดอุปกรณ์ให้บริการตามจุดบริการงานแต่ละประเภท เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ตรงจุด เช่น จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจ

ในด้านกระบวนการให้บริการต่ำกว่าทุกด้าน จึงควรมีเจ้าหน้าที่ให้การคำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือในการให้บริการด้านการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ หรือมีการปรับปรุงรูปแบบแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กะทัดรัด อ่านง่าย เข้าใจง่ายขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตหลักสี่ ทุกหน่วย งานภายในสำนักงานเขตหลักสี่

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเขตอื่น ๆ

### บรรณานุกรม

- เกวลี ทศนักรช และคณะ. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตบางพลัดและสำนักงานเขตบางเขน.
- ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ. (2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. เทศาภิบาล.
- รังสรรค์ กิจปัจจุ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) สาขาการจัดการทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- โสภณ พิงไชย. (2543, น. 50-55). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายระเบียบสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.
- อนุศักดิ์ เดชแก้ว. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.