

ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา
**SATISFACTION OF YOUTH IN THAWI WATTHANA DISTRICT FOR SERVING OF
 THAWI WATTHANA DISTRICT OFFICE**

นายพชร ชุมประเสริฐ
 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 E-mail: possitom11@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของเยาวชนในเขตทวีวัฒนา จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีอายุ 17 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีระดับการศึกษาเป็นมัธยมปลาย / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 85.7 ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน แต่ความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

ABSTRACT

This study is intended to study the satisfaction level of the youth for service providing by thawi watthana District Office. To study for compare the satisfaction level of the Youth for service providing by thawi watthana district classified by personal factors in the district thawi watthana. Youth total number of samples, a total of 370 people, using questionnaires as a tool in education.

The majority of respondents are males 52.2 percent aged 17 years 34.3 percent as high school education level/equivalent. The number of people accounted for 85.7 percent difference study

found that personal factors include age, gender, and education levels are different, but the satisfaction of youth service thawi watthana District Office is not different.

Studies show that the satisfaction of youth in the district thawi watthana, thawi watthana District Office's overall satisfaction level very.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจหมายถึงการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจ จากภาครัฐส่วนกลาง ให้แก่องค์กรอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐส่วนภูมิภาค องค์กรอิสระ องค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชน โดยเฉพาะภาคประชาชน ไปดำเนินการแทน ซึ่งการถ่ายโอนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเป็นการถ่ายโอนเฉพาะภารกิจ ซึ่งเป็นการแบ่งภารกิจ ให้แก่องค์กรที่ได้รับการกระจายอำนาจดำเนินการ หรือ เป็นการถ่ายโอนโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งเป็นการแบ่งพื้นที่เป็นหน่วยงานย่อยในการดำเนินการ (บุสดี ไชยสุโพธิ์ , 2553)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง(decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจ หน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น ได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (บุสดี ไชยสุโพธิ์ , 2553)

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นยอมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน (Wit, 1967 p. 101-103 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม , 2549 หน้า 1)

ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง

เว้นแต่กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน 2. เทศบาล คือ รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย ในปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นเพื่อดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย 3. องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองขนาดเล็กที่มีกฎหมายรับรองสถานะ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง 4. กรุงเทพมหานคร และ 5. พัทยา ซึ่งกรุงเทพและพัทยานั้นเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐ โดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

เขตทวีวัฒนา เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตการปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ อยู่ในกลุ่มเขตกรุงธนเหนือ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1 ซอยอุทยาน 5 ถนนอุทยาน แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170 มีขนาดพื้นที่ 50.219 ตร.กม. และมีจำนวนประชากร 77,604 คน (สำนักงานเขตทวีวัฒนา , 2558) สำนักงานเขตฯ มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่นๆ การฝึกฝน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปประติมากรรม ประติมากรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดการปรับปรุงแหล่งชุมชนและจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ส่งเสริมด้านต่างๆ เช่น ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรักษาความสะอาดในเขตพื้นที่เพื่อให้มีระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น ทั้งหมดนี้เป็นเพียงหน้าที่หลักของสำนักงานเขต เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะเยาวชนเนื่องด้วยเยาวชนเป็นช่วงวัยที่มีความคิดเป็นของตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

เยาวชน (Youth) คือ บุคคลที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 14 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์ และไม่ใช่ผู้บรรลุนิติภาวะแล้วจากการจดทะเบียนสมรส ในทางกฎหมายก็ถือว่าบุคคลที่มีอายุระหว่างนี้เป็นเยาวชนและหากต้องระวางโทษก็จะพิจารณาโทษแตกต่างจากผู้ใหญ่ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน , 2525)

ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจของเยาวชน อยู่มาหลายแต่ในกรณี การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวิวัฒนาต่อสำนักงานเขตทวิวัฒนานั้นยังมีได้มีการศึกษาข้อมูลแต่ อย่างไม่ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขต พื้นที่ทวิวัฒนาเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวิวัฒนาต่อการบริหารงาน สำนักงานเขตทวิวัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนา การ ให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนา ทั้งนี้จึงได้มีการจัดทำกรวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ เยาวชนในเขตพื้นที่ทวิวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตทวิวัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการศึกษา

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเยาวชนต่อการให้บริการที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจของเยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนาที่แตกต่างกัน
 - 1.1 เพศของเยาวชนต่อการให้บริการที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของ เยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนาที่แตกต่างกัน
 - 1.2 อายุของเยาวชนต่อการให้บริการที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของ เยาวชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนาที่แตกต่างกัน
 - 1.3 การศึกษาที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของเยาวชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนาที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวิวัฒนาต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนา ใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ
 - 1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรได้แก่ เยาวชนในเขตพื้นที่ทวิวัฒนา

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชากรเพศชายและหญิง อายุ 14-18 ปี จำนวน 370 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาในพื้นที่เขตทวิวัฒนา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จนถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวิวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนา

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวิวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวิวัฒนาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมาย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความหมายว่า ความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ทองอร่าม (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีหรือรื่น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและ ความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดั้งเดิม เช่น ความหิวกระหายหรือความ ล้าบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา

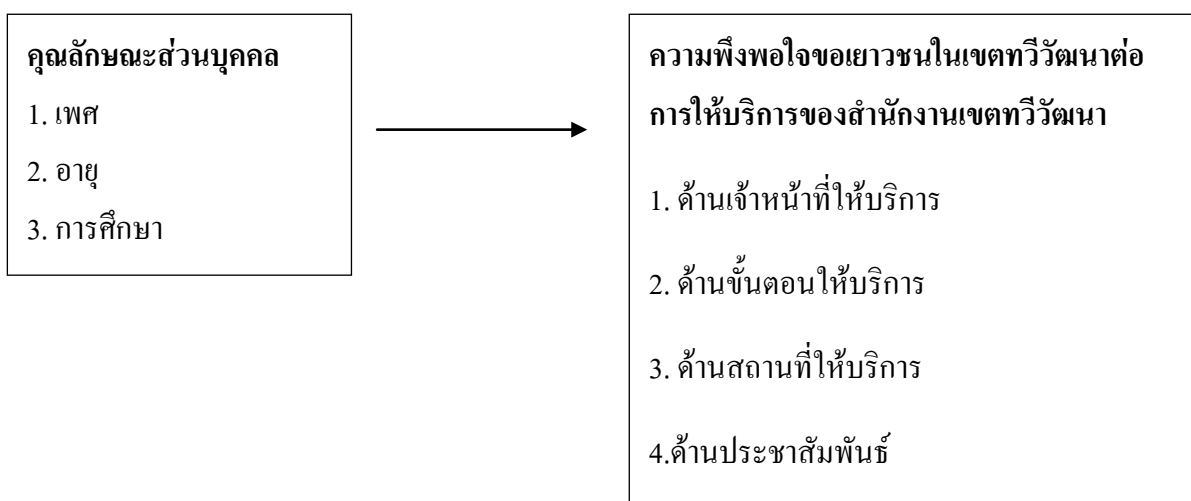
(psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1. ความหมายของบริการสาธารณะ

Léon Duguit (1928, p. 61) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า บริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรองตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนา สังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สําคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ เยาวชนในเขตทวีวัฒนาอายุ 14 ถึง 18 ปีบริบูรณ์ จำนวน 4,944 คน จากจำนวน 2 แขวง คือ แขวงทวีวัฒนา และแขวงศาลาธรรมสพน์ โดยทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการหาค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณของ Yamanes

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของเยาวชนเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 14-18 ปีบริบูรณ์ในเขตทวีวัฒนา ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อสำนักงานเขตทวีวัฒนา ศึกษาในฐานะตัวแปร 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสอบถามในแนวคำถามเชิงความคิดเห็น ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (likert's rating scale อ้างอิงถึงใน บุญชู ศรีสะอาด (2532 , 75-77) ใช้วิธีค่ารวม แต่ละข้อแสดงระดับความพึงพอใจในเชิงความคิดเห็นแบ่งเป็น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อยและพอใจน้อยสุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการกรอกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 370 กลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากตำราและค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนิการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์และเลือกวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับสมมติฐานดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ระดับการให้ความร่วมมือ

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของเยาวชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา “แตกต่างกัน” ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-Way ANOVA)

3. เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้ศึกษาคำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 17 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือผู้มีอายุ 18 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุ 16 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 อายุ 14 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ อายุ 15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีระดับการศึกษาเป็นมัธยมปลาย / เทียบเท่า จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็นระดับมัธยมต้น จำนวน 53 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.3 ระดับต่ำกว่ามัธยม และ ระดับสูงกว่ามัธยม มีจำนวนเป็น 0 คิดเป็นร้อยละ 0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่า S.D. เท่ากับ 1.11

ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุดท้ายคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงคือ ความเป็นไปตามลำดับของการได้รับการบริการ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการและ ได้รับความข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน สุดท้าย ความเหมาะสมของการดำเนินการ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงคือ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงานเขตทวีวัฒนา รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภค และ ความเหมาะสมในการจัดวางตำแหน่งจุดให้บริการ และ ความสะดวกในการจดพาหนะ สุดท้าย ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงคือ เนื้อหาข้อมูลในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการและจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงในพื้นที่ครอบคลุมสุดท้ายความเหมาะสมของช่องทางในการประชาสัมพันธ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 พบว่า ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำแนกตามเพศ พบว่า เยาวชนในเขตทวีวัฒนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า เยาวชนในเขตทวีวัฒนา เยาวชนมีความด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาพบว่าเยาวชนที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์เยาวชนให้ความพึงพอใจมากที่สุดทั้งสองด้านรองลงมา คือด้านสถานที่ให้บริการและสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมเยาวชนมีความพึงพอใจระดับมาก ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นไปตามลำดับของการให้บริการรองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสุดท้ายคือความเหมาะสมของการ

1.2 ด้านประชาสัมพันธ์ในภาพรวมเยาวชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เนื้อหาข้อมูลในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมรองลงมาคือความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการและจุด/ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและ

เข้าถึงได้สะดวกและการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงพื้นที่ครอบคลุมสุดท้าย ความเหมาะสมของช่องทางในการประชาสัมพันธ์

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวมเยาวชนมีความพึงพอใจระดับมากข้อที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงานเขตทวีวัฒนา รองลงมาคือความสะดวกในการใช้ระบบสาธารณูปโภคและความเหมาะสมในการจัดวางตำแหน่งจุดให้บริการ และความสะดวกในการจอดรถาหนะและการออกแบบโครงสร้างสถานที่ให้บริการสุดท้ายความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมเยาวชนมีความพึงพอใจในระดับมากข้อที่ได้ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุดคือความเอาใจใส่ในการให้บริการรองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติและ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางที่มีชอบเป็นต้นและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบ คำถาม, ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น สุดท้ายความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ

ผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่าในภาพรวมของ เยาวชนมีความพึง พอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตยโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. การเทียบระดับความพึงพอใจของเยาวชน ในเขตทวีวัฒนา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา

ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาเป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาเป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของเยาวชนในเขตทวีวัฒนาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยพบว่า เยาวชนที่ได้ รับการบริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกันซึ่งสามารถ อภิปราย ได้ดังนี้

เพศ พบว่า เยาวชนที่มารับบริการมีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมุติฐาน การวิจัยซึ่งจาก ผลการศึกษาดังกล่าว

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพรวลัย ชลาสัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด พบว่าเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาได้ว่าเยาวชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ สำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกัน

อายุพบว่าเยาวชนที่ได้รับการบริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนามีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมุติฐาน การวิจัยซึ่งจากผล การศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพรวลัย ชลาสัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด พบว่าอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ไม่แตกต่าง กัน

ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาได้ว่าเยาวชนที่ได้รับการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา อายุต่างกันแต่มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาพบว่าเยาวชนที่ได้รับการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนามีระดับ การศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่างกันจึง ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัยซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพรวลัย ชลาสัย (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบล คลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาได้ว่าเยาวชนที่ได้รับการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ระดับ การศึกษาต่างกันแต่มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาไม่แตกต่าง กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยค้นคว้า เยาวชนในเขตทวีวัฒนามีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน ขั้นตอนการ ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการและสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าเยาวชนที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในการ ให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนาที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ

2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการ
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. คำนวณปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นมาทำงานศึกษา เช่น รายได้ของผู้ปกครอง
เป็นต้น

2. คำนวณตัวแปรอื่นเข้ามาเพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ เช่น
คุณภาพในการบริการ เป็นต้น

3. คำนวณกลุ่มตัวอย่างอื่นนอกจากเยาวชนมาทำการศึกษา เช่น ผู้ปกครอง เป็นต้น

บรรณานุกรม

ดิเรก ทองอร่าม. (2528). ความต้องการนำชลประทานและค่าชลประทานในการออกแบบระบบส่งน้ำ.
เอกสาร ประกอบการบรรยายโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวางโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ
แก้วิศวกรรมออกแบบ. กรุงเทพฯ : กรมชลประทาน.

ประสาน เลิศพงษ์พิรุฬห์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขาปัตตานี. ม.ป.ท

ไพรวลัย ชลาดีช. (2550). เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงาน
เทศบาล ตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนัสนันท์ ต้นเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้
ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี .มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสุราษฎร์ธานี.

จิตร จิตรวสินสกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
สาขา ถนนราชวงศ์ จังหวัด เชียงใหม่ .มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Duguit, Leon. (1928). **Traite de droit constitutionnel** .Tome 2. (3 rd). Paris : E. de boccard

Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). **Principles of marketing**. (9th ed.). New Jersey:
Prentice-Hall.