

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/ผู้ใช้บริการ/ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
นักศึกษา	รัฐวิ สุขฤทัยในธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 399 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีทางสถิติของ Scheffe ผลการวิเคราะห์ พบว่า (1) ผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มาใช้บริการที่สำนักงานเขตทุ่งครุ น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการที่งานยื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์ (2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ (3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและประเภทที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จำนวนครั้งที่มา

ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	USER'S SATISFACTION TO ONE STOP SERVICE CENTER AT THUNGKHRU DISTRICT BANGKOK METROPOLITAN
KEYWORDS	SATISFACTION/CLIENTS/ONE STOP SERVICE CENTER
STUDENT	RATRAWEE SOOKRUETHAINAITHAM
ADVISOR	ASSOC. PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and compare the satisfaction level of the clients towards one stop service provided at Thungkhru District Bangkok Metropolitan. The questionnaires with the reliability coefficient alpha of 0.94 to measure the satisfaction of the clients in four dimensions were distributed to collect the data from 399 service clients. The data were then analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test, one way ANOVA, and Scheffe'

The findings of the research were as follows :

1. The majority of the one stop service clients at Thungkhru District Bangkok Metropolitan were males, between 21 – 30 years of age, holding an independent job or being employees, having an income between 5,000 – 10,000 bath a month, completing either elementary or secondary education, and coming to contact the Office less than three times a year. Most of the clients came to file the complaint.

2. The satisfaction level of the clients towards the services provided were reported at high level. Specifically, the overall satisfaction towards the four dimensions were reported in order as the satisfaction towards to the officers on duty, the service place, the process and the information system, respectively.

3. Upon the comparison, the client with differences in sex, age, occupation, educational, background, and types of used service showed no statistically significant difference in satisfaction

towards the services at one stop service. However, the clients with difference in numbers of used showed statistically significant difference at the 0.05 level in satisfaction.