

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ให้บริการในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบ ที (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบ ที (F – distribution)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและเป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน และได้ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ผลการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทที่ให้บริการ

(n = 399)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	215	53.9
เพศหญิง	184	46.1
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.3
21 – 30 ปี	129	32.3
31 – 40 ปี	114	28.6
41 – 50 ปี	89	22.3
51 ปีขึ้นไป	30	7.5
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	17.3
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	112	28.1
พนักงานบริษัทเอกชน	94	23.6
ธุรกิจส่วนตัว	60	15.0
นักเรียน/นักศึกษา	54	13.5
อื่น ๆ พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	2.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 399)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ (ต่อ)		
นักเรียน/นักศึกษา	54	13.5
อื่น ๆ พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10	2.5
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	72	18.0
5,000 – 10,000 บาท	158	39.6
10,000 – 15,000 บาท	75	18.8
15,000 – 20,000 บาท	39	9.8
20,000 – 25,000 บาท	25	6.3
น้อยกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป	30	7.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	151	37.8
ปวช./ปวศ.	89	22.3
ปริญญาตรี	139	34.8
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.0
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	264	66.2
3 – 5 ครั้ง	88	22.1
มากกว่า 5 ครั้ง	47	11.7
ประเภทที่มาใช้บริการ		
งานยื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์	99	24.8
งานยื่นและประเมินภาษี	61	15.3
งานบริการชำระเงิน	62	15.5
งานทะเบียนราษฎร	92	23.1
งานบัตรประชาชน	85	21.3

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมามีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และอายุ 41- 50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา จำนวน 151 คน ร้อยละ 37.8 รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ ปวช./ปวส. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง/ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ประเภทที่มารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการที่งานยื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 งานบัตรประชาชน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 งานบริการชำระเงิน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และงานยื่นแบบและประเมินภาษี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตารางที่ 3 – 7

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.55	มาก
2. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	3.99	0.57	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.52	มาก
4. ด้านระบบสารสนเทศ	3.89	0.59	มาก
รวม	3.97	0.48	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และผู้บริกการมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.13	0.72	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้ม	4.13	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น	3.93	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	3.94	0.73	มาก
5. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.10	0.68	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงาน	4.01	0.73	มาก
7. เจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องที่มาใช้บริการ โดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการคอยนาน	3.81	0.73	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเอกสาร ก่อนส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ	3.93	0.70	มาก
9. เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ สามารถ ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.14	0.75	มาก
รวม	4.01	0.55	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกข้อ ได้แก่ เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ สามารถได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง/เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 4.13$) ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.10$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.01$) เจ้าหน้าที่

ให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.94$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการ/เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบเอกสารก่อนส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านสถานที่ให้บริการ

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตสามารถ เดินทางไปมาสะดวก	4.22	0.77	มาก
2. สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อ การให้บริการ	4.11	0.76	มาก
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13	0.74	มาก
4. สถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม	3.69	0.96	มาก
5. มีสถานที่พักเพียงพอระหว่างรอติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	3.91	0.83	มาก
6. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการ ด้านต่าง ๆ ให้เห็นและอ่านได้ชัดเจน	3.95	0.81	มาก
7. สภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานที่ มีความร่มรื่น	3.80	0.91	มาก
8. จัดสถานที่แบ่งประเภทการให้บริการ และ จัดช่องบริการเป็นระเบียบสะดวกในการใช้ บริการ	4.08	0.73	มาก
9. สถานที่ที่มาใช้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม	4.00	0.77	มาก
รวม	3.99	0.57	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เช่นเดียวกันทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก ($\bar{X} = 4.22$) สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.13$) สถานที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) จัดสถานที่แบ่งประเภทการให้บริการ และจัดช่องบริการเป็นระเบียบ สะดวกในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) สถานที่ที่มาใช้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.00$) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ให้เห็นและอ่าน ได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.95$) มีสถานที่พักเพียงพอระหว่างติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$) สภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานที่มีความร่มรื่น ($\bar{X} = 3.80$) และสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n = 399)			
การให้บริการของศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน	4.01	0.72	มาก
2. การได้รับความสะดวกและการติดต่อ ขอใช้บริการ	4.14	0.67	มาก
3. มีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ดำเนินงานให้ ผู้ให้บริการทราบ	3.83	0.77	มาก
4. ความรวดเร็วของขั้นตอนของการใช้ บริการต่าง ๆ	3.80	0.73	มาก
5. เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการ ให้บริการเหมาะสม	3.86	0.67	มาก
6. การให้บริการมีการจัดลำดับของผู้มา ใช้บริการ	3.97	0.70	มาก
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและ ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.06	0.68	มาก
รวม	3.95	0.52	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันทุกข้อ ได้แก่ การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.06$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ($\bar{X} = 4.01$) การให้บริการมีการจัดลำดับของผู้นมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$) การแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ดำเนินงานให้ผู้ให้บริการทราบ ($\bar{X} = 3.83$) และความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านระบบสารสนเทศ

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัย ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ	4.11	0.72	มาก
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการ ให้บริการมีความทันสมัยกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	4.11	0.74	มาก
3. ป้ายแสดงลำดับผู้ให้บริการ	4.00	0.77	มาก
4. ป้ายประกาศ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมการบริการด้านต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.97	0.82	มาก
5. ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน มีครบถ้วนทุกคน	3.68	0.84	มาก
6. มีเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น วารสาร/แผ่นพับ เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ ข้อมูลของการบริการแต่ละประเภทอย่างเพียงพอ	3.60	0.82	มาก
7. มีป้ายแสดงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถให้เห็นชัดเจน	3.76	0.92	มาก
รวม	3.89	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันทุกข้อ ได้แก่ ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ/อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมีความทันสมัยกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.11$) ป้ายแสดงลำดับผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ป้ายประกาศ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.97$) มีป้ายแสดงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถให้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.76$) ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานมีครบถ้วนทุกคน ($\bar{X} = 3.68$) มีเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น วารสาร/แผ่นพับ เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลของการบริการแต่ละประเภทอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) และความรวดเร็วของขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทของบริการที่มาใช้ ปรากฏดังตารางที่ 8 - 19

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามเพศ

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.54	4.04	0.57	-0.89	0.37
2. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.98	0.57	3.99	0.57	-0.17	0.86
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.94	0.49	3.97	0.55	-0.53	0.59
4. ด้านระบบสารสนเทศ	3.89	0.54	3.90	0.66	-0.13	0.89
รวม	3.89	0.46	3.98	0.51	-0.51	0.61

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นชายหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันตามเพศ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ
สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามอายุ

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
จำแนกตามอายุ

(n = 399)

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.39	4	0.34	1.12	0.34
ภายในกลุ่ม	121.63	394	0.30		
รวม	123.02	398			
ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.75	4	0.18	0.56	0.68
ภายในกลุ่ม	130.38	394	0.33		
รวม	131.13	399			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.60	4	0.15	0.55	0.69
ภายในกลุ่ม	107.72	394	0.27		
รวม	108.32	399			
ด้านระบบสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	1.60	4	0.40	1.11	0.34
ภายในกลุ่ม	141.60	394	0.35		
รวม	143.20	399			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.72	4	0.18	0.76	0.54
ภายในกลุ่ม	92.65	394	0.23		
รวม	93.37	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันตามอายุ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามอาชีพ

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

(n = 399)

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.17	5	0.63	2.08	0.06
ภายในกลุ่ม	119.85	393	0.30		
รวม	123.02	398			
ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.15	5	0.43	1.31	0.25
ภายในกลุ่ม	128.98	393	0.32		
รวม	131.13	398			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.88	5	0.17	0.64	0.66
ภายในกลุ่ม	107.44	393	0.27		
รวม	108.32	398			
ด้านระบบสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	4.52	5	0.90	2.56	0.02*
ภายในกลุ่ม	138.68	393	0.35		
รวม	143.20	398			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.70	5	0.34	1.45	0.20
ภายในกลุ่ม	91.67	393	0.23		
รวม	93.37	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันตามอาชีพ ยกเว้น ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 399)						
ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	1.42	5	0.28	0.92	0.46	
ภายในกลุ่ม	121.60	393	0.30			
รวม	123.02	398				
ด้านสถานที่ให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	2.54	5	0.50	1.55	0.17	
ภายในกลุ่ม	128.59	393	0.32			
รวม	131.13	398				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	1.78	5	0.35	1.31	0.25	
ภายในกลุ่ม	106.55	393	0.27			
รวม	108.33	398				
ด้านระบบสารสนเทศ						
ระหว่างกลุ่ม	3.98	5	0.79	2.25	0.04*	
ภายในกลุ่ม	139.22	393	0.35			
รวม	143.20	398				

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 399)						
ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	
ภาพรวม						
ระหว่างกลุ่ม	1.84	5	0.37	1.58	0.16	
ภายในกลุ่ม	91.52	393	0.23			
รวม	93.36	398				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการที่รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน ยกเว้น ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามระดับการศึกษา
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 399)						
ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	0.65	3	0.21	0.70	0	
ภายในกลุ่ม	122.37	395	0.31		0.55	
รวม	123.02	398				

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 399)						
ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	
ด้านสถานที่ให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	0.56	3	0.19	0.57	0.63	
ภายในกลุ่ม	130.57	395	0.33			
รวม	131.13	398				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
ระหว่างกลุ่ม	0.44	3	0.17	0.54	0.65	
ภายในกลุ่ม	107.88	395	0.27			
รวม	108.32	398				
ด้านระบบสารสนเทศ						
ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.09	0.96	
ภายในกลุ่ม	143.11	395	0.36			
รวม	143.20	398				
ภาพรวม						
ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.08	0.37	0.77	
ภายในกลุ่ม	93.10	395	0.23			
รวม	93.36	398				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

(n = 399)

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.01	2	1.00	3.29	0.03*
ภายในกลุ่ม	121.01	396	0.30		
รวม	123.02	398			
ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.42	2	0.71	2.16	0.11
ภายในกลุ่ม	129.71	396	0.32		
รวม	131.13	398			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.56	2	0.28	1.03	0.35
ภายในกลุ่ม	107.77	396	0.27		
รวม	108.33	398			
ด้านระบบสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	1.88	2	0.94	2.63	0.07
ภายในกลุ่ม	141.32	396	0.35		
รวม	143.20	398			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.42	2	0.71	3.07	0.04*
ภายในกลุ่ม	91.94	396	0.23		
รวม	93.36	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านก็แตกต่างกัน ยกเว้น ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศ

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffé ดังตารางที่ 14 – 15

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเป็นรายคู่

(n = 399)

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	3 – 5 ครั้ง/ปี	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	3.92	0.46		-0.140*	-
3 – 5 ครั้ง/ปี	4.07	0.50	-0.140*		-
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	4.02	0.56			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี มีความแตกต่างกับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง/ปี

ตารางที่ 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเป็นรายคู่

(n = 399)

จำนวนครั้งที่มาใช้ บริการ	\bar{X}	S.D.	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	3 – 5 ครั้ง/ปี	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	3.96	0.53		-0.160*	-
3 – 5 ครั้ง/ปี	4.12	0.55	-0.160*		-
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	4.09	0.65			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี มีความแตกต่างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง/ปี

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามประเภทที่มาใช้บริการ
ตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทที่มาใช้บริการ

(n = 399)

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.74	4	0.43	1.41	0.22
ภายในกลุ่ม	121.28	394	0.30		
รวม	123.02	398			
ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.18	4	0.54	1.66	0.15
ภายในกลุ่ม	128.95	394	0.32		
รวม	131.13	398			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4.97	4	1.24	4.73	0.00*
ภายในกลุ่ม	103.36	394	0.25		
รวม	108.30	398			
ด้านระบบสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	1.59	4	0.39	1.10	0.35
ภายในกลุ่ม	141.61	394	0.35		
รวม	143.20	398			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.55	4	0.38	1.67	0.15
ภายในกลุ่ม	91.81	394	0.23		
รวม	93.36	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการให้บริการที่มีของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

(n = 399)

การให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการ	8	12.11
1.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไป	7	10.60
1.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้ม และแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการทุก ๆ คน	7	10.60
2. ด้านสถานที่ให้บริการ		
2.1 คับแคบ และดูสภาพเก่าไปบ้าง	7	10.60
2.2 เพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น	5	7.57
2.3 เจ้าหน้าที่ควรทำความสะอาดในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก	5	7.57
2.4 ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	4.54
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
3.1 เป็นระบบดีแต่อาจจะช้าไปบ้าง	21	31.81
3.2 ควรให้บริการในตอนพักกลางวัน	5	7.57
4. ด้านระบบสารสนเทศ		
4.1 ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา	5	7.57
4.2 พัฒนาบุคลากรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	3.03
4.3 บุคลากรควรมีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3	3.03
4.4 เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานบริการให้มากขึ้น	3	4.54

จากตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้แสดงความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรวบรวม แบ่งออกได้ เป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ที่แนะนำการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.11 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไป และ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้ม และแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการทุก ๆ คน คิดเป็นร้อยละ 10.60

ด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่คับแคบ และดูสภาพเก่าไปบ้าง คิดเป็นร้อยละ 10.60 ควรเพิ่มจุดบริการมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรทำสะอาด ในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 7.57

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการทำงานเป็นระบบดีแต่อาจจะช้าไปบ้าง คิดเป็นร้อยละ 31.81 และควรให้บริการในตอนพักกลางวัน คิดเป็นร้อยละ 7.57

ด้านระบบสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรพัฒนาระบบ ให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 7.57 เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในการบริการ ให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.54 พัฒนาบุคลากรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรควรมีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 3.03