

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และประเภทที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่มีศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 399 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

สรุปผลการศึกษา

สามารถวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มาใช้บริการที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการที่งานขึ้นและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีปัญหาในการใช้บริการ สามารถได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม

ด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตสามารถเดินทางไปได้สะดวก สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและต่อเนื่องจนแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

ด้านระบบสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการมีความทันสมัยกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ให้บริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ และป้ายแสดงลำดับผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของบริการ ที่มาใช้บริการที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นและได้หาแนวทางที่จะพัฒนาปรับปรุงบริการเพื่อทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจและได้รับการบริการที่เป็นระบบและมาตรฐานเดียวกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ องค์กรักษ์ ทองนิรมล (2544, หน้า 80 - 82)

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมืองนครสวรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ พิงไชย (2543, หน้า 50 – 55) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาค้นพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน อย่างเช่น สำนักงานเขตต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และครบวงจร ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานในที่ต่าง ๆ หลายแห่ง จึงจัดให้มีบริการเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ชื่อว่า “การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)” ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ รวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่เป็นกันเองมากขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานและมีความกระชับมากที่สุด

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาขอเสนอผลการอภิปรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครถือเป็นนโยบายหลักที่ต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง มีการบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ และยิ้มแย้ม ประสิทธิ์ พรธณพิศุทธิ์ (2540, หน้า 75 - 78) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค ดังนั้น เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความประทับใจเมื่อมาใช้บริการและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด แม้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะมีจำนวนจำกัดก็ตาม

ด้านสถานที่ที่ให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสถานที่ที่ให้บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการขอมุ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

และเรื่องสภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541, หน้า 65 - 66)

ด้านขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต ท่งครุ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตท่งครุ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากขั้นตอนในการดำเนินการขอรับบริการประเภทต่าง ๆ จำเป็นต้องเป็นไปตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตท่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้มีระเบียบระบบขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จัดลำดับบริการก่อน - หลัง ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โดยสอดคล้องกับหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเจริญพรรณ แก้วพรรณ (2542, หน้า 95 - 110) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 หลักการขั้นตอนการให้บริการสามารถที่จะแยกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นให้แก่มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด ความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้กับผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ด้านระบบสารสนเทศของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตท่งครุ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตท่งครุ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเปลี่ยนแปลง เก็บข้อมูล นำเข้าระบบส่งต่อ และนำข้อมูลมาใช้ได้ในทุกสถานที่และทุกเวลา อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และช่องว่างในการสื่อสารด้วย วรรณจิต มาลัยวงศ์ (2542, หน้า 52) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสาร เทคโนโลยีทั้งสองนี้มีความพิเศษตรงที่ต่างก็เป็นส่วนประกอบที่ช่วยซึ่งกันและกัน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะไม่มีประโยชน์มาก หากผู้ใช้ทุกคนต้องเดินมาหาและใช้เครื่องมือ เมื่อนำเทคโนโลยีสื่อสารมาประกอบ

ก็ทำให้ผู้ใช้เครื่องนั่งทำงานอยู่ที่ใดก็ได้ ระบบสื่อสารจะจัดการส่งคำสั่งใช้งานไปยังเครื่อง แล้วเครื่องก็ส่งผลลัพธ์กลับไปที่

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า

เพศ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน เมื่อได้รับการสนองตอบตามความต้องการความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาขององศ์รัศม์ ทองนิรมล (2544, หน้า 71) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้บริการที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

อายุ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุเป็นวัยวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ของการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์เกียรติ ทิทธิเวช (2542, หน้า 80 - 82) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมการบริการ

อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพแต่ละอาชีพมีพื้นฐานต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันทำให้มีความคิดเห็นหรือมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเจริญ แก้วพรรณ (2542, หน้า 15) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะ

กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยหรือมากไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเพราะงานบริการของสำนักงานเขตเป็นการบริการเท่าเทียมกันทุกคนขึ้นไม่มีการแบ่งแยกตามระดับฐานะของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542, หน้า 80 - 82) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 พบว่า ระดับรายได้ของผู้มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริการของสำนักงานเขตไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความเข้าใจได้ทุกระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอดิศร สุขกมล (2541, หน้า 53) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า วุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมการบริการ และเจริญ แก้วพรรณ (2542, หน้า 145) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์ นครหลวงที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีความแตกต่างกันด้านระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการไม่มากครั้งนักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการมากครั้ง น่าจะมีสาเหตุมาจากกลุ่มผู้มาใช้บริการไม่มากครั้งจะพบปัญหาการใช้บริการ ไม่บ่อยเหมือนผู้ที่มาใช้บริการมากครั้งจะมีโอกาสพบปัญหาได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอดิศร สุขกมล (2541, หน้า 53) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ประสิทธิภาพในการ

ใช้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกิจกรรมการบริการ ตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกัน

ประเภทที่มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่า ทั้งนี้ เนื่องมาจากสำนักงานเขตสามารถนำหลักการการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็วมาประยุกต์ใช้ทั้งในงานขึ้นและรับเรื่องราร้องทุกข์ งานขึ้นและประเมินภาษี งานบริการชำระเงิน งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประชาชน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ต่างกัน ดังนั้น จึงส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์เกียรติ สิทธิเวช (2542, หน้า 90) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6 พบว่า ประเภทของการให้บริการด้านต่าง ๆ ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

โดยที่จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปข้อเสนอแนะอันเกิดจากผลการศึกษา ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรติดตามเรื่องที่มาใช้บริการโดยไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการคอยนาน
- 2) ควรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3) ควรมีการตรวจเอกสารก่อนส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ

- 1) ควรจัดระบบการจราจรสถานที่จอดรถในสำนักงานเขต
- 2) ควรจัดสถานที่พักสำหรับผู้ใช้บริการมาติดต่อรับบริการ
- 3) ควรจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้มีความร่มรื่น

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรลดขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้กระชับขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
สำหรับผู้ให้บริการ

2) ควรแจ้งระยะเวลาที่จะใช้ดำเนินงานให้ผู้ให้บริการทราบ

1.4 ด้านระบบสารสนเทศ

1) ควรจัดทำเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการที่ทันสมัย
อยู่เสมอ

2) ควรจัดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานให้ครบถ้วนทุกคน

3) ควรมีป้ายแสดงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถให้เห็นชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน
ที่ผู้ให้บริการมีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
ว่ามีความสัมพันธ์กับลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่

2.2 ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น ปัญหาและ
ความต้องการของผู้ให้บริการในด้านขั้นตอนในการให้บริการ