

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของงานทะเบียนในสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และสถิติที่ใช้พิจารณาผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) แล้วแต่กรณี และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' Procedure) หรือ LSD โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน มากกว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน มากกว่า พนักงานบริษัท ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ในส่วนของด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ปรากฏว่า พบความแตกต่าง ผู้รับบริการที่มารับบริการในช่วงเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ในภาพรวมไม่แตกต่าง

The purposes of this research were to study people's satisfaction towards the registration services of Bangkok District Office, Bangkok and to compare the people's satisfaction levels towards the registration services. The samples of this research are 400 people who took the registration services of Bangkok District Office, Bangkok. The statistics used in this study were average, Standard Deviation, t-test, and One Way ANOVA analysis, Scheffe' Procddure and LSD with statistical significance of .05 level.

The results of this research revealed that the people's satisfaction with registration services of Bangkok District Office in Bangkok both in overall and each aspect was at a moderate level.

The satisfaction of people, with different genders, ages and educational levels, towards registration services in overall and each aspect was not different. The satisfaction of people, with different marital status towards registration service in overall was also not different. Having considered each aspect, it was found that single people had more satisfaction towards the following aspects : working process, services place and services environment than that of married people. The satisfaction of people with different occupations towards registration services in overall and each aspect was different. When the pair of services officials and working process were tested, it was found that students had more satisfaction towards services place and environment than that of private and state enterprise's employees and government officials. When the pairs were tested, it was found that the satisfaction of people, who took services at different times towards registration services in overall was not different.