

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน

อินทัช เสาะแสวง^{1,*}, บารมีบุญ แสงจันทร์²

^{1,2} หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 10 May 2561

Revised: 28 May 2561

Accepted: 30 June 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน 2) หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน 3) ศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน จำนวน 49,121 คน (พ.ศ. 2560) กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวันจำนวน 100 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้ประชาชนที่เป็นผู้ชาย 50 คน เป็นผู้หญิง 50 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ สอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวันอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะอาดของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศการจําหน่ายความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะอาดของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ประชาชน การบริการของฝ่ายปกครอง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: bameeboon.sa@ssru.ac.th

The satisfaction of the public towards the Services of the Administration Office of Pathumwan District Office

Intouch Sohsawaeng^{1,*}, Barameebun Saengchan²

^{1,2} Political Science Program, College of Innovation and Management

Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 10 May 2561

Revised: 28 May 2561

Accepted: 30 June 2561

ABSTRACT

This research aims 1) to study the satisfaction of the people towards the service of the Administration Office, Pathumwan District Office, 2) to identify factors that contribute to the satisfaction of the public about the services of the department. Administrative offices Pathumwan, 3) to study the problems / obstacles and suggestions about the service's administrative offices, Pathumwan. The population in this study are the people who live in the area, Pathumwan of 49 121 people (year 2560). Sample public service from government offices by the number of 100 people, Patumwan, how to choose a sample simple people who are men, People who man have a 50 to woman 50 people to collect quantitative data by using a query type scale estimates the 5-level query. The satisfaction of cognition in the areas of administrative services, Pathumwan District Office. The statistics consisted of percent, mean, standard deviation and tested hypotheses consisted of t-test, and ANOVA. The study indicated that The satisfaction of the people towards the service of the ruling party. Pathumwan District Office, overall satisfaction with the service of the ruling parties in Pathumwan district office level. However, when comparing the male and female. The satisfaction of serving different. When considering the income differences are found by the male. Satisfaction than the females. Availability / cleanliness of tools / equipment / technology to facilitate the service of officials in a flattering manner providing the public with female than male subject. Cleanliness of premises and staff serve willingly welcomed enthusiastically answered the questions clearly. Accuracy and reliability Attentive service

Keywords: Satisfaction, People, Administrative services

* Corresponding author; Email: barameeboon.sa@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนในสถานที่ราชการถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างใน ส่วนของที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขตและในทุกส่วนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับ การบริการที่ดีจากบุคลากรในสถานที่ที่ประชาชนได้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ในสถานที่ราชการนั้นเนื่องจากสถานที่ราชการ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นมีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันค่อนข้างมากและบุคลากรนั้นอาจปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีพอจึง เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจในการได้รับการบริการนั้นในส่วนของเขตพื้นที่ที่เป็น เขตเศรษฐกิจนั้นซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่มากและมีเศรษฐกิจการค้าที่ดีผู้ทำการวิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลของ เขตปทุมวัน ซึ่งเป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพใต้ ซึ่งถือเป็นเขตศูนย์กลาง ธุรกิจ การค้า การบริการ การพยาบาล วัฒนธรรม การศึกษา และการทูต เป็นเขตหนึ่งที่มีที่ตั้งอยู่บริเวณใจกลางที่สุด ของกรุงเทพมหานครและที่มีการคมนาคมหลากหลายช่องทาง สภาพปัจจุบันของเขตปทุมวัน ไม่ได้อยู่ในสมัยเท่านั้น หากก้าวล้ำไปทั้งในด้านการศึกษา แฟชั่นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย วิทยาการอันล้ำยุค สิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นได้ทุกวันใน เขตปทุมวัน เพราะนอกจากจะมีมหาวิทยาลัย แหล่งผลิตบัณฑิตทุกสาขา ยังมีห้างสรรพสินค้าพร้อมใจเปิดประชันกัน ทุกหัวมุมถนน ทั้งย่านราชประสงค์อันเก่าแก่ก่อนจะขยายมาทางสยามสแคววฯ

ปัจจุบันเขตปทุมวัน จัดเป็นเขตพื้นที่ธุรกิจที่สำคัญ สามารถบอกชี้พจน์ของเมืองหลวงได้ มีการสานต่อด้วย ชีวิตของคนหนุ่มสาวในยุคปัจจุบันต่อไปอย่างไม่รู้จบ สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการ สิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมาย อื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์ พาหนะ ทะเบียนพินัยกรรม การฌาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและ บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน

งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน และการติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีมารับบริการจากฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตปทุมวันต่อไปเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีมารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
2. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
3. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 100 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่
ในการทำโครงการสำนักงานเขตปทุมวันและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ระยะเวลาในการทำโครงการวันที่ 9 มีนาคม 2561 – 20 พฤษภาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
2. พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
3. ทราบถึงปัญหา/อุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน สามารถปรับปรุงและแก้ไขการบริการให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบไปด้วย ความหมายของการบริการ ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) องค์ประกอบของงานบริการ คุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีแบบแผนของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational research) ที่มีการวิเคราะห์ผลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ มีลักษณะดังนี้

- 1) เป็นแบบสำรวจมี 5 ข้อ
- 2) การตอบคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 คำตอบ ค่าระดับคะแนนนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ Sri sa-ard (1998)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการปรับปรุงและพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน - 25 เมษายน 2561 เป็นเวลา 24 วัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมดผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ ANOVA

ขั้นตอนการวิจัย

การดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ฝ่ายปกครองให้บริการประชาชนในเรื่อง ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง และเรื่องต่างๆ อีกมากมาย
2. ประชาชนที่มาติดต่อฝ่ายปกครอง มีทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาตั้งแต่ มัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงระดับปริญญาโทขึ้นไป
3. เมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ฝ่ายปกครองจะแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองให้กับประชาชน

ผลการวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน จำแนกตามเพศ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน เกณฑ์อายุ 20-25 ปีคิดเป็นร้อยละ 15 เกณฑ์อายุ 26-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 17 เกณฑ์อายุ 31-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 18 เกณฑ์อายุ 36-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 20 เกณฑ์อายุ 41-45 ปีคิดเป็นร้อยละ 16 และเกณฑ์อายุ 46 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14 ระดับการศึกษามีตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จนถึงระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปวส./อนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36 ระดับปริญญาโท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 13 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองพบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะดวกของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

อภิปรายผล

1. ผลการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสะดวกของอาคารสถานที่ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ เครื่องดื่ม นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสถานที่จอดรถ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบ

ของงานบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนของ Wesarat (1997) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการ มี 1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ 2) การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ 3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก 4) พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชน ทั้ง 5 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสอดคล้องกับภาพรวมคือมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ชายและผู้หญิงที่ได้แสดงความคิดเห็นทางด้านนี้ ได้พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะดวกของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jongjaruaysakul (2008) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่อง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ถ้าเปรียบเทียบในหน่วยงานราชการเดียวกันนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khowongprasert (2013) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 300,471 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ F-test และ t - test การศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก 2) สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบันระยะเวลาที่

อาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันอาจมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการรับใช้บริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University (2016) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Kosanwat (2007) ศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงาน ของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกาจัดขยะมูลฝอย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยจะนำผลการวิจัยที่ได้รับ ความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการต่างๆ ไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัย ตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อฝ่ายปกครองของสำนักงานเขตปทุมวันเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่ส่งผล และจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยเสริมสร้าง หรือวางแผนการดำเนินงานด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในด้านอื่นๆ เช่น ด้านแจ้งเรื่องร้องทุกข์ หรือด้านการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนที่จะให้ทางฝ่ายปกครองของสำนักงานเขตปทุมวันได้ให้บริการอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

4. ในเมื่อมีการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐ ต้องมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุด หรือ ผู้รับบริการ ต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพ งานบริการเป็นงานที่ทุกหน่วยงานในปัจจุบันต่างให้ความสนใจและเอาใจใส่

เอกสารอ้างอิง

- Jongjaruaysakul, W. (2008). *Service satisfaction of registration and measurement work*. Nonthaburi: Rajapruek College. (in Thai)
- Khowongprasert, N. (2013). To study the satisfaction of the people towards the service of the registration of the Khlong Luang District Office, Pathum Thani Province: A Case Study of Khlong Luang District Office, Pathum Thani Province. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: North Bangkok University. (in Thai)
- Kosanwat, N. (2007). The need of people to develop the service strategy of Phibun Mangsahan Municipality. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University. (2016). *Satisfaction of people towards the quality of providing services of Tha Ruea Phra Thaen Municipality, Tha Maka District, Kanchanaburi Province*. Kanchanaburi: Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University. (in Thai)
- Sri sa-ard, B. (1998). *Statistical methods for research I*. 2nd ed. Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- Wesarat, P. (1997). Public service is not difficult (if you want to do). Bangkok: Office of the Prime Minister. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. USA: Harper & Row.