

หัวข้อ	ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวญาณิศา ภควัดเกศกุล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัญหาอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ในครั้งนี้นักศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .157) เมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .325)

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .381)

3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ (มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .300)

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .277)

5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = .316)

คำสำคัญ: ทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

Title	The Attitude of People in Service Quality of Registration Section Ladphrao Office, Bangkok Metropolitan Administration
Advisor	Assoc. Prof. Pakorn Priyakorn, Ph.D.
Name	Yhanishar Phakhawatketkun
Degree	Master of Public Administration
Academic year	2023

Abstract

The objective of this independent study is to study the service quality and its problems of Registration Section Ladphrao Office, Bangkok Metropolitan Administration. The research had already been conducted by questitative type by distributing the questionnaires to the 333 samples. The collected data had been analyzed frequency and percentages, and Standard Deviation and presented in descriptive statistics; The research result reveal that;

1. most of them are female, 30-39 years old, educated in undergraduated public servants and state enterprise workers, monthly earned in 20,001 – 30,000 baht.

2. the levels of their attitude are most found in highest level ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .157)

1. the highest one ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .325) in the responsiveness
2. the highest one ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .381) in the empathy
3. the highest one ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .300) in the reliability
4. the highest one ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .277) in the tangibility
5. the highest one ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = .316) in the assurance

Keywords: Attitude Service Quality Registration Section Ladphrao Office
Bangkok Metropolitan Administration

ความสำคัญของเรื่องทวิจัย

การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. การบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง หมายถึง การบริหารประเทศภายใต้ความรับผิดชอบของรัฐบาล โดยคณะรัฐมนตรีมีภาระหน้าที่ในการควบคุมดูแล เพื่อประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสุขหรือเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติเป็นส่วนรวม มิได้มุ่งทำประโยชน์สำหรับบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือท้องถิ่นหนึ่งท้องถิ่นใด 2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง การบริหารราชการของรัฐในส่วนกลาง แต่แบ่งงานและอำนาจหน้าที่บางส่วนให้ส่วนราชการที่ตั้งอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ การจัดระเบียบ ราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยความสำคัญของการบริหารอยู่ในส่วนกลาง หน่วยงาน บริหาร หรือการปกครองย่อยในส่วนภูมิภาคจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและการควบคุมกำกับดูแลของราชการบริหาร ในส่วนกลางได้แก่การบริหารระดับจังหวัดและอำเภอ 3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การจัดระเบียบราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกไปจากส่วนกลาง โดยใช้หลักการกระจายอำนาจการปกครอง และให้หน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นนั้นมีอำนาจอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ และสอดคล้องกับหลักการปกครองตนเอง เมือง พัทยา และ กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานราชการเป็นส่วนราชการหนึ่งของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งเขตการปกครองการบริหารราชการเป็น 50 เขต การบริหารงานของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตแบ่งการ

บริหารงานออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ 1. ฝ่ายการคลัง 2. ฝ่ายเทศกิจ 3. ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ 4. ฝ่ายการศึกษา 5. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 6. ฝ่ายรายได้ 7. ฝ่ายทะเบียน 8. ฝ่ายโยธา 9. ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ และ 10. ฝ่ายปกครอง

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งเกิด-ตาย การย้ายเข้า-ย้ายออก การออกสูติบัตร มรณะบัตร การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน ด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ตัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2551 และด้านทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงานที่มีประชาชนมาใช้บริการตลอดจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพและมีความเหมาะสม สามารถสร้างความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2566)

งานให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เป็นงานบริการด้านทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่มารับบริการที่มีผู้รับบริการมารับบริการโดยตรงผู้รับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก และจากรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2565 (สำนักงานเขตลาดพร้าว, 2565) พบว่าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว มีระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจดังกล่าว ยังไม่ได้ศึกษาการให้บริการครบทุกมิติ 5 ด้าน ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และมิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการและระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) นำมาใช้กำหนดการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดพร้าว ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,000 คน (ประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 2,000 คน) (สำนักงานเขตลาดพร้าว, [ออนไลน์], 2566)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาเริ่มทำการศึกษากำหนดระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรคของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งเกิด-แจ้งตาย การย้ายเข้า-ย้ายออก การออกสูติบัตร มรณะบัตร การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน ด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2551 และด้านทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การ

เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ฝ่ายทะเบียน หมายถึง ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร หมายถึง องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ระดับมหานคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ บริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

สุจริต และให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อสงสัยอย่างถูกต้องชัดเจน

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร" ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอรายละเอียดตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตลาดพร้าว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจของบุคคลเป็นอย่างมาก หากบุคคลมีทัศนคติที่ดีจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออก มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติไว้ ดังนี้

ความหมายของทัศนคติ

Oskamp (1991) กล่าวว่าทัศนคติคือ ความพร้อมทางจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ลักษณะที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อวัตถุประสงค์

เฉพาะอย่าง สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการเรียนรู้จากสิ่งที่ได้พบและมีเหตุผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยโดยการแสดงออกทางพฤติกรรม

Schunk (2000) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคล ทัศนคติไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง และทัศนคติเป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างว่ามีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นอย่างไร องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม เกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ และองค์ประกอบทางด้านความคิด เป็นความเชื่อความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ การบริการสาธารณะ

ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ "การบริการสาธารณะ" ดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Services) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนอง ได้ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความ

ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่ง
สาธารณูปโภคต่าง ๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของ
คำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

Johnston, Clark and Shulver (2012) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้
ว่าการให้บริการมีหลายรูปแบบหลายประเภท
โดยมีบริการโดยรวม ซึ่งมีทั้งการบริการ
ระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) การบริการ
แบบธุรกิจเพื่อธุรกิจ (B2B) และธุรกิจที่
ให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรและการ
บริการด้วยความสมัครใจหรืออาสาสมัคร

ผุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้กล่าวว่า การ
ให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้
อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่
สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับโดยที่ผู้บริการสามารถ
รับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวว่า
การให้บริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการ
ปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย
และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรม ที่
จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความ
ต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่
ผู้รับบริการทันทีทันใด ลักษณะของการ
ให้บริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับ สัมผัส
แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้
ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตลาดพร้าว

ลักษณะทางกายภาพ

สำนักงานเขตลาดพร้าว ได้รับการจัดตั้ง
เป็นสำนักงานเขตอย่างเป็นทางการเมื่อได้มี
การแยกพื้นที่ปกครองออกมาจากเขตบางกะปิ

เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 ตามประกาศ
กระทรวงมหาดไทยเรื่องการเปลี่ยนแปลง
พื้นที่เขตบางกะปิ และตั้งเขตลาดพร้าวและ
เขตบึงกุ่ม ลงวันที่ 4 กันยายน 2532 มีเนื้อที่
30.476 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครอง
ออกเป็น 2 แขวง คือ แขวงลาดพร้าว และ
แขวงจรัลเขี้ยว มีนายชาญชัย โรหิตศิริ เป็น
ผู้อำนวยการเขตคนแรก เดิมตัวอาคารที่
ทำการของสำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นตึก 2
ชั้นอยู่ในที่ดินซึ่ง นายอุดม รุ่งโรจน์ธนกุล เป็น
ผู้บริจาครวมเนื้อที่ 3ไร่ 19 ตารางวา ต่อมา
สถานที่คับแคบไม่สะดวกแก่การปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน จึงได้ก่อสร้าง
อาคารที่ทำการสำนักงานเขตขึ้นใหม่ ในพื้นที่
เดียวกัน เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2534 แล้ว
เสร็จเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2535 ทำพิธีเปิด
อาคารอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 22
ธันวาคม 2535 เป็นอาคารขนาด 31.80 x
103.35 เมตร สูง 10 ชั้น ใช้งบประมาณใน
การก่อสร้างทั้งสิ้น 76,350,000.-บาท ตั้งอยู่
เลขที่ 77 หมู่ 8 ถนนนาคนิवास แขวง
ลาดพร้าว เขตลาดพร้าว
กรุงเทพมหานคร 10230 ต่อมา
กรุงเทพมหานคร มีนโยบายปรับเปลี่ยนพื้นที่
และตั้งเขตใหม่ตามประกาศ
กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน
2540 เขตลาดพร้าว จึงเหลือเนื้อที่ 21.062
ตารางกิโลเมตร จากการปรับเปลี่ยนพื้นที่ตาม
คำสั่งดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่
บริเวณซอยแยกจากซอยสังคมสงเคราะห์ เขต
วังทองหลาง ไม่ได้รับความสะดวกในการ
เดินทางไปติดต่อราชการกับสำนักงานเขต
วังทองหลาง ดังนั้นเพื่อความเหมาะสมและ
อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จึงให้
เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตลาดพร้าว และเขต
วังทองหลางตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2545 โดยให้มีผลตามประกาศวันที่ 11 มีนาคม 2545 ปัจจุบันมีเนื้อที่ทั้งหมดรวม 21.362 ตารางกิโลเมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัฒนา นิดา เรื่องฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์ทางด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

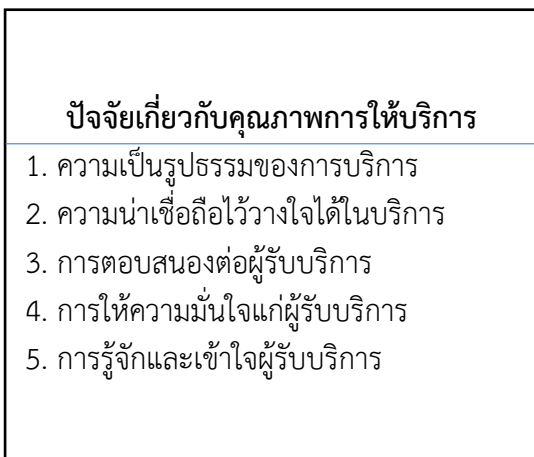
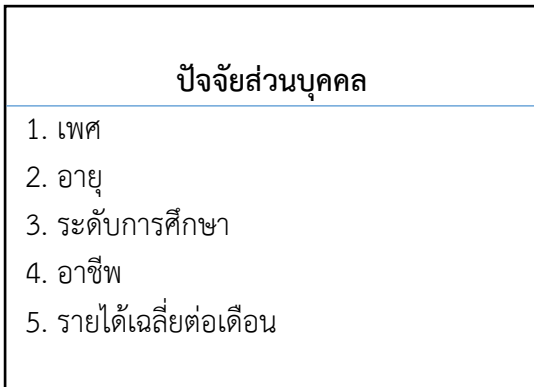
ธัญธิดา อักษร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการบริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมมีระดับ

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถสรุปโดยเรียงลำดับเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านบริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 ด้านบริการยืม - คืน และบริการสมัครสมาชิก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 ด้านบริการการอ่าน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 ด้านบริการสืบค้นฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ด้านกิจกรรมภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 และด้านบริการข่าวสารทันสมัย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 ตามลำดับ

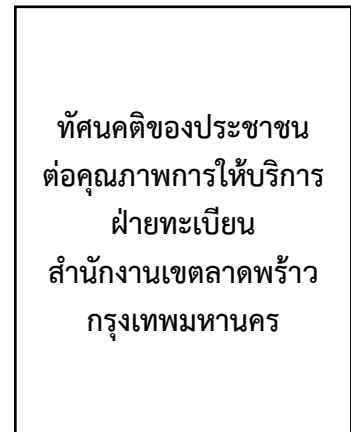
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาและนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) มาใช้กำหนดการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพประกอบที่ 1

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 115,407 คน (ประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 2,000 คน (สำนักงานเขตลาดพร้าว, [ออนไลน์], 2565))

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 333 คน ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของทาคิยามาเน่ (Yamane, 1975) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{2000}{1 + 2000(0.05)^2}$$

$$n = 333$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 333 คน ในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 333 ชุด ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล และนำกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร และแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ครั้งนี้ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยการบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 25 ข้อ ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

การวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) (พิมพา หิรัญกิตติ, 2552) โดยใช้สูตรการหาคำนวนความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ความกว้างอันตรภาคชั้น

$$= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.08$$

หลังจากการคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวแล้วนำค่าที่ได้จากการคำนวณมาแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตเนื้อหาในการตั้งคำถามเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลช่วงเดือนมิถุนายน 2566

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วิธีจัดการกับข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วแยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดเพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. เพศ

2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .157) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .325)

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .381)

3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ (มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .300)

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .277)

5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = .316)

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พัฒนาธิดา เรื่องฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัด

นครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

วิฑูรย์ ขาวดีและคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับและ 2. ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลชีสา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย “ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ฝ่ายทะเบียนควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล เพิ่มช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยดีอยู่แล้วจึงควรสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเช่นเดิมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ควรจัดทำแผนเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกำหนดให้ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ควรเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการไว้เป็นความลับเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ดีอยู่แล้วจึงควรสนับสนุนให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรจัดให้มีการทำแบบสำรวจความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อจะได้ออกสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที หากมีการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองทันที เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการดีอยู่แล้วจึงควรสนับสนุนให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่าเป็นการให้บริการที่เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือข้อหารือต่าง ๆ อย่างถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดีมีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติดีอยู่แล้วจึงควรสนับสนุนให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ควรจัดให้มีการประชุมวางแผนการทำงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานของฝ่าย โดยนำปัญหาข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการมาปรับปรุงแก้ไข และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ มีการให้บริการอย่างเป็นมิตร พุดจาสุภาพ และให้คำแนะนำผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและให้ความสนใจกับประชาชนเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดีจึงควรสนับสนุนให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยดังนี้

1. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะลึก เช่น การสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในฝ่ายอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการประชาชน ในทุกระดับ เช่น ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเขต ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการบริการต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). **กฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วิชรวีชร งามละม่อม. (2558). **การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)**. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.

วารสารวิชาการ

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสาอำเภอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”. **วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น**. 2 (1) : 1-15.

บทนิพนธ์

- ธัญธิดา อักษร. (2561). **คุณภาพการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พัฒนินดา เรืองฤทธิ์. (2560). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หนังสือภาษาอังกฤษ

- Oskamp, Stuart. (1991). **Attitude and Opinions**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.
- Schunk, D.H. (2000). **Learning Theories : An Educational Perspective**. (3rd ed). New Jersey : Prentice Hall.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- การบริหารราชการแผ่นดิน. [ออนไลน์]. (2565).เข้าถึงได้จาก: <http://wiki.kpi.ac.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 มีนาคม 2566).
- สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร .[ออนไลน์]. (2566). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 มีนาคม 2566).