

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF THE LAK SI DISTRICT OFFICE BANGKOK

Narathip NUWABUT¹

¹ Faculty of Public Administration, Sripatum University, Thailand; narathipnuwabut@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objective of this research was to study the level of quality of public service of the Lak Si District Office Bangkok and compare people's opinions categorized by personal factors towards the quality of public service of the Lak Si District Office Bangkok. The results of the study revealed that: 1) The quality of public service is high across all aspects, with the subdivision of financial resources scoring the highest average points, followed by the subdivision of registration, subdivision of infrastructure, and administrative subdivision. 2) The population of different genders and ages have differing opinions on the quality of public service, particularly in the subdivision of administration and registration. Additionally, individuals with varying ages and statuses hold differing views on the quality of the subdivision of infrastructure. Moreover, people with different genders and educational levels have differing opinions on the quality of the subdivision of financial resources at a significance level of .05.

Keywords: The Quality of Public Service, Subdivision of Administration, Subdivision of Registration, Subdivision of Financial Resources, Subdivision of Infrastructure

CITATION INFORMATION: Nuwabut, N. (2024). The Quality of Public Service of the Lak Si District Office Bangkok. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 30

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

นราธิป นูวบุตร¹

1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม;
narathipnuwabut@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านงานรายได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา และด้านงานปกครอง 2) ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานปกครอง และด้านงานทะเบียนแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานโยธาแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, งานปกครอง, งานทะเบียน, งานโยธา, งานรายได้

ข้อมูลการอ้างอิง: นราธิป นูวบุตร. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 30

บทนำ

สำนักงานเขตหลักสี่เป็นหนึ่งในสำนักเขตของกรุงเทพมหานคร โดยมีพื้นที่ปกครองแบ่งออกเป็น 2 แขวง ได้แก่ แขวงทุ่งสองห้อง และแขวงตลาดบางเขน สำนักงานหลักสี่ มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขปศุสัตว์ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิตการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬาการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและ฼าปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานเขตหลักสี่, 2566) จะเห็นได้ว่าหน้าที่หลักของสำนักงานเขตหลักสี่ เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเกือบทั้งหมด ซึ่งต้องพบปะและติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนอยู่เสมอ ดังนั้นการบริการของเจ้าหน้าที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนที่รับบริการเป็นหลัก บางปัญหาสามารถดำเนินการได้ในทันที แต่ปัญหาบางอย่างมีความซับซ้อนทำให้ต้องใช้เวลาอย่างมากในการแก้ไขปัญหา จึงทำให้การตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนอาจไม่เป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกัน ส่งผลให้คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนซึ่งจะทำให้เกิดการร้องเรียนจากประชาชนตามมา อย่างไรก็ตามการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตหลักสี่ จะมีคุณภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นการวัดระดับของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐโดยมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม (เน้นทวัฒน์ บรมานันท์, 2555)

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานปกครอง ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา และด้านงานรายได้ ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานปกครอง ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา และด้านงานรายได้ ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำนักงานเขตหลักสี่ และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

บริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญของรัฐที่ต้องจัดทำประชาชนโดยรวม โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐาน บริการพิเศษต่างๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม (สมชัย นันทากิรัตน์, 2564) สำหรับประเทศไทย การจัดบริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และสำนักเขตในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานเขตเป็นองค์การบริหารของเขต ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่รับภารกิจจากส่วนกลางไปปฏิบัติอีกทอดหนึ่งและยังรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนโดยตรง โดยสามารถแบ่งภารกิจหน้าที่ของสำนักงานเขตออกเป็น 10 ฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานเขตหลักสี่, 2566)

Parasuraman et al. (1988) ได้นำเสนอถึงคุณภาพบริการว่าเป็นทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของการให้บริการกับการรับรู้จากประสบการณ์จริง โดยมีมิติของคุณภาพบริการสามารถแบ่งเป็น 5 มิติ ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง และได้ผลออกมาเช่นเดิม 3) การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการที่รวดเร็วและยังรวมไปถึงการแก้ปัญหาในการให้บริการด้วย 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจ มั่นใจในการมาใช้บริการ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง การให้ความสนใจเอาใจใส่และเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานปกครอง ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา และด้านงานรายได้ ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X)

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- 1) เพศ
 - 2) อายุ
 - 3) สถานภาพ
 - 4) ระดับการศึกษา
 - 5) อาชีพ
 - 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Y)

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
- 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

โดยครอบคลุมงานบริการสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานปกครอง ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา ด้านงานรายได้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการสาธารณะด้านงานปกครอง ด้านงานทะเบียน ด้านงานโยธา และด้านงานรายได้ของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 65,668 คน จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 399 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2558) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านงานปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 48.10) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 30.40) สถานภาพโสด (ร้อยละ 45.60) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.80) ประกอบอาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ (ร้อยละ 19) และมีรายได้ 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 24.10) ด้านงานทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 46.50) อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 27) สถานภาพโสด (ร้อยละ 53.50) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.30) ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 20.10) และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 23.30) ด้านงานโยธา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.65) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 34.50) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 41.70) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.70) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 27.80) และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 25) ด้านงานรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 42.70) อายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 33.70) สถานภาพโสด (ร้อยละ 51.70) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.10) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.60 และมีรายได้ 30,001-40,000 บาท (ร้อยละ 22.50)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงาน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกสายงาน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า สายงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานรายได้ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.245$) รองลงมาคือ ด้านงานทะเบียน ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.395$) ด้านงานโยธา ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.325$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านงานปกครอง ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.439$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานปกครอง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.493$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.430$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.524$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.558$) ด้านงานทะเบียน โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.493$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.443$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.485$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.450$) ด้านงานโยธา โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.325$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.408$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.405$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.366$) ด้านงานรายได้

โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.245$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.354$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.367$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.386$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานปกครอง และด้านงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานโยธาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
คุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานปกครอง			
เพศ	F-test	3.321	.040*
อายุ	F-test	2.422	.040*
คุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานทะเบียน			
เพศ	F-test	4.892	.010*
อายุ	F-test	3.373	.010*
คุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานโยธา			
อายุ	F-test	3.601	.020*
สถานภาพ	F-test	3.858	.030*
คุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ด้านงานรายได้			
เพศ	F-test	3.585	.030*
ระดับการศึกษา	F-test	6.027	.000*

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

- 1) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหลักสี่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถให้บริการกับประชาชนทุกครั้งที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และผลเป็นที่น่าพอใจ ตลอดจนได้รับบริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาริธีวรรณ เหมพิทักษ์ (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสูงสุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพเราะ พอสม (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสูงสุด
- 2) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การพบผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะการบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตหลักสี่ ยังมีจุดบกพร่องที่ต้องทำการแก้ไขปรับปรุงให้ได้ตามความหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อให้ภาพรวมของคุณภาพการบริการสู่ระดับมากที่สุดหรือระดับมากในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในลำดับต่ำสุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในลำดับต่ำสุด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ประชาชนที่มีเพศและอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานปกครอง แตกต่างกัน โดยประชาชนเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนเพศอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเพศมีความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศชายอาจมีความต้องการในเรื่องของการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือ ปลอดภัยในการให้บริการด้านงานปกครองมากกว่าสิ่งอื่น ในขณะที่อายุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานปกครอง แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุช่วงอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีประสบการณ์การใช้บริการสาธารณะด้านงานปกครองน้อยหรืออาจไม่เคยใช้บริการเลย จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ รักษาสกุล (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐพรินทร์ไชย คำจันทร์ (2564) ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียน แตกต่างกัน โดยประชาชนเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนเพศอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเพศมีความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงอาจมีความต้องการในเรื่องของความสะดวกสบายความรวดเร็วในการบริการ และความน่าเชื่อถือ ปลอดภัยในการให้บริการด้านงานทะเบียนมากกว่าสิ่งอื่น ในขณะที่อายุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีช่วงอายุอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี อาจมีประสบการณ์การใช้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนน้อยครั้ง จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นและประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี หูตาอาจเริ่มฝ้าฟาง จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ รักษาสกุล (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์ และคณะ (2561) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐพรินทร์ไชย คำจันทร์ (2564) ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีอายุและสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานโยธา แตกต่างกัน การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนอาจได้รับบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน และเมื่อได้รับการตอบสนองแตกต่างกัน ย่อมเกิดความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยประชาชนอายุ 51-60 ปี มีระดับความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า อาจเป็นไปได้ว่า สำนักงานหลักสี่ให้ความสำคัญต่อวัยกลางคน และผู้สูงอายุ มากกว่าเด็กวัยรุ่น จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันในขณะที่สถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านโยธาแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีการรับรู้ข่าวสารคุณภาพการให้บริการ และคาดหวังการให้บริการที่มีคุณภาพมากกว่าสถานภาพอื่น โดยมีปัจจัยมาจากสภาพของครอบครัวและจำนวนบุคคลที่อยู่รอบข้าง จึงทำให้ประชาชนที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ รักษาสกุล (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเต็วจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอายุและสถานภาพ ต่างกัน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเต็วจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรินทร์ไชย คำจันทร์ (2564) ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานรายได้ แตกต่างกัน โดยประชาชนเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนเพศอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเพศมีความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศชายอาจมีความต้องการในเรื่องของทักษะความชำนาญในการให้บริการ ให้เกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากการบริการด้านงานรายได้มากกว่าสิ่งอื่น ในขณะที่ระดับการศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานรายได้ แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอื่น การพบผลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการสาธารณะมากที่สุด และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ จึงมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของสำนักงานหลักสี่ จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรินทร์ไชย คำจันทร์ (2564) ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านงานปกครอง ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรับฟังความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ดังนั้นสำนักงานเขตหลักสี่ให้ความสำคัญการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการเอาใจใส่และรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ
- 2) ด้านงานทะเบียน ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นมีช่องทางทำให้ประชาชนเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา ดังนั้นสำนักงานเขตหลักสี่ควรสร้างเว็บไซต์หรือพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประชาชนในการร้องทุกข์หรือเรียนปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียน ได้อย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ

3) ด้านงานโยธา ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลประชาชนผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติมิตร ดังนั้นสำนักงานเขตหลักสี่ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการสื่อสารและการเข้าใจความต้องการของประชาชนของเจ้าหน้าที่งานโยธา รวมถึงการแสดงความเห็นอกเห็นใจประชาชน

4) ด้านงานรายได้ ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรับฟังความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ดังนั้นสำนักงานเขตหลักสี่ควรให้ความสำคัญการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการเอาใจใส่และรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

2) ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านใดที่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก หรือด้านใดที่มีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยสุด ก็ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม

3) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา และ จุฑา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวาน, วรณี ลีรัตนองศ์ชัย และ ปราโมทย์ กลิ่นลำดวน. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 200-208.
- ณัฐวุฒิ รักษาสกุล. (2562). *คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเต็อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธิตีวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมทัต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น*. วารสารพุทธมคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม, 7(1), 120-132.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพเราะ พอสม. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานเขตหลักสี่. (2566). ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตหลักสี่. สืบค้นจาก <https://webportal.bangkok.go.th/laksi/index>.
สมชัย นันทาภีรัตน์. (2564). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. *วารสาร มจร ชาติศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 8(1), 114-127.

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอ แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Yamane, T. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition. New York: Harper & Row Ltd.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).