

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง
กรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF
DONMUEANG DISTRICT OFFICE, BANGKOK

ธีรนัย เชาว์ปรีชา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Teeranai Chaopreecha
Email: jamesecon15@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.662) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.664)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.475 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ;ความพึงพอใจ;สำนักงานเขตดอนเมือง

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of Donmueang District Office, Bangkok, had the objectives to study service quality that affected satisfaction

of customers of Donmueang District Office, Bangkok. The samples of this study were 400 customers of Donmueang District Office selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female aged between 20-35 years old, single status, Most of them completed bachelor's degrees, government/state enterprise employee career and monthly income between 10,001 – 20,000 baht. It was also found that service quality factors was a high level of their opinions ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.662) and satisfaction factor was the highest level of their opinions ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.664)

The hypothesis testing results found that service quality had a statistically significant effect on the customers of Donmueang District Office, Bangkok at the level of 0.05. The forecast coefficient showed that 0.475 ($R^2=0.475$) indicated that the independent variable i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of of customers of Donmueang District Office, Bangkok at 47.50 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that assurance, empathy and reliability recipient which affected the satisfaction of customers of Donmueang District Office, Bangkok

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Donmueang District Office

บทนำ

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานคร แบ่งพื้นที่การปกครองทางมหาดไทยออกเป็นเขตมีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (กรุงเทพมหานคร, 2559)

เขตดอนเมืองจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 เขตปกครอง ใช้แนวคลองไผ่เขียว (คลองตาอูฐ) มาบรรจบคลองเปรมประชากรและคลองวัดหลักสี่เป็นเส้นแบ่งเขต ตั้งเป็นเขตดอนเมืองมีเนื้อที่ประมาณ 36.803 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น 3 แขวง ประกอบด้วย แขวงสนามบิน แขวงดอนเมืองและแขวงสีกัน ปัจจุบันเขตดอนเมืองมีจำนวนครัวเรือน 75,954 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากร 169,168 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 84,246 คน และเพศหญิง 84,922 คน (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2564)

สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครอง งานทะเบียนราษฎรและอื่นๆ ดังนั้นการให้บริการประชาชนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบให้ดี

ที่สุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนา เขตดอนเมือง ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตดอนเมือง ต้องการสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการ โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1985 ; 1990 อ้างใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก, 2563) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตดอนเมืองให้มีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตพื้นที่ดอนเมือง ที่เคยมาใช้บริการที่สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนไม่แน่นอน ทำให้ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของผู้มาใช้บริการที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของคอคเรน (W.G. Cochran (1953) อ้างใน กมลวรรณ ไพลีฐิธัญพงศ์ (2563) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นให้มีจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานเขตดอนเมือง

4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสำนักงานเขตอื่นๆหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับองค์กร ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตตอนเมือง และสามารถนำผลของการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

Kotler (1997) อ้างใน จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์ (2559) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1985; 1990) อ้างใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้นำเสนอตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ หรือเรียกว่า SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ

SERVQUAL เป็นตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ ผ่านตัววัด 5 ด้านหลัก ดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

ด้านที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากตัวแบบวัด SERVQUAL จะถือเป็นเทคนิคที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กรแล้วยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พรรณราย จิตเจนการ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจหรือไม่ชอบใจของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไป โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ระดับความพึงพอใจนั้น เกิดจากสิ่งที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ว่าจะได้รับการ

ตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่ถึงความคาดหวังที่ตั้งไว้ ย่อมผิดหวังและไม่มี ความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับมีเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง ย่อมมีความพึงพอใจ และยังหากสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง บุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจอย่างมาก

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตดอนเมือง

สำนักงานเขตดอนเมืองมีพื้นที่ปกครองทั้งหมด 3 แขวง ประกอบด้วย แขวงสีกัน แขวงดอนเมือง และแขวงสนามบิน สำนักงานเขตดอนเมือง ตั้งอยู่เลขที่ 999 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตดอนเมือง แขวงดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ 3 ไร่ 2 งาน 66 ตารางวา

การบริหารจัดการสำนักงานเขตดอนเมือง

โครงสร้างการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมือง แบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ให้บริการประชาชนออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน ปกครอง ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตร ฝ่ายโยธา มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงการก่อสร้างต่างๆ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสุขภาพ ฝ่ายรายได้ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ ฝ่าย รักษาความสะอาด มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษา สภาวะสิ่งแวดล้อม ฝ่ายศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป ฝ่ายคลัง มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ฝ่ายเทศกิจ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ บังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และฝ่ายพัฒนาชุมชน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ ดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึง พอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.789 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ร้อยละ 78.90 เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

นิธิศ สระทองอยู่ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการมีผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟสายตะวันออก จาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นทาวน์เฮาส์และ คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ด้านที่นึ่งภายในมีความ สะดวกสบายเหมาะสม ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตดอนเมือง

กรุงเทพมหานคร มีทั้งหมดจำนวน 169,168 คน ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อน ที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 คน อย่างน้อยใช้ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (simple random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าความถี่ (Frequency) วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านที่ 2 ความเชื่อถือได้ ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่ 5 การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.662) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.672) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.675) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.616) ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.638) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.709) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.644) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก คือ ท่านได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.763) รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้ารับบริการที่สำนักงานเขตดอนเมืองได้ตลอดตามเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.812) ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.785) การบริการของสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.765) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.781) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

| ตัวแปร | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) | Beta | t | Sig. |
|---|--------------------------|--------|--------------|---------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x_1) | 0.091 | 0.087 | 1.757 | 0.080 |
| 2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (x_2) | 0.178 | 0.176 | 3.090 | 0.002* |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_3) | -0.024 | -0.027 | -0.486 | 0.627 |
| 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (x_4) | 0.281 | 0.293 | 4.889 | 0.000* |
| 5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (x_5) | 0.269 | 0.282 | 4.973 | 0.000* |
| ค่าคงที่ | 0.895 | | 4.773 | 0.000* |

$R = 0.689$, $R^2 = 0.475$, $SEE = 0.469$, $F = 71.389$, $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.475 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Beta = 0.293) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Beta = 0.281) และ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Beta = 0.178) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครมากที่สุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในความคิดเห็นของผู้วิจัย เนื่องจากสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือในเรื่องการมีชื่อเสียงและการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีการดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบ มีความปลอดภัยในการใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมืองมากที่สุด มาจากการที่ผู้บริการต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและการบริการที่ดี ถ้าหากสถานที่ใดมีความเสี่ยงผู้บริการก็จะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจฉายา (2559) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของ นิธิศ สระทองอยู่ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากผู้ให้บริการมีความรู้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง มีความยินดี รับฟังปัญหา คำตำหนิ ทิชม ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเสมอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังอำนวยความสะดวกในการใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ สำนักงานเขตดอนเมืองยังคำนึงถึงผู้มาใช้บริการทุกกลุ่มโดยจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และสำนักงานเขตดอนเมืองยังมีบริการที่หลากหลายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้การบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร รวมทั้งการบริการที่ดีต้องมาจากการที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการอย่างแท้จริง จึงจะสามารถนำเสนอบริการที่ดีและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยฉายาลักษณ์ ศรีจະบะก (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมืองอยู่ในระดับมาก ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครได้มีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การออกใบแจ้งการประเมินภาษี ใบเสร็จรับชำระค่าบริการ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีการดำเนินงานที่ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ให้บริการด้วยความ ถูกต้อง และรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประชาสัมพันธ์ขึ้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า ผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ตรงตามเวลา มีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ และตรวจสอบได้ในทุกครั้งที่รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมือง

กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สุภาพเหมาะสมในการให้บริการ สถานที่มีมาตรการในการป้องกันโรค Covid – 19 ตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข มีป้ายบอกทางต่างๆ ภายในสำนักงานอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีความสะอาดปลอดภัย เหมาะสมในการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการให้บริการที่อยู่ในระดับมากอยู่แล้ว ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทาง Website หรือ Line ในการติดต่อสอบถามข้อมูลและจองคิวในการเข้ารับบริการ มีการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการที่รับผิดชอบ สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การบริการเหล่านี้ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่สำนักงานเขตดอนเมืองให้บริการได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของการบริการไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร คือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก แม้ว่าสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความปลอดภัยในการบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ แต่ควรให้ความสำคัญกับการให้เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ในเรื่องที่สำนักงานเขตดอนเมืองควรจัดตั้ง สายด่วนติดต่อโดยตรงกับสำนักงานเขต

เช่น สายด่วน 1669 หรือลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้สะดวกและเป็นขั้นเป็นตอนอย่างมีระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสอง แม้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีความยินดี รับฟังปัญหา คำตำหนิ ทิชม และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเสมอ เป็นการบริการที่ดีอยู่แล้วแต่มีส่วนที่ต้องปรับปรุงและให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น คือ รถเข็นบริการสำหรับผู้พิการมีสภาพเก่าเกินไป ทางขึ้น-ลง มีขนาดช่องทางที่เล็ก และควรจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น อำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อราชการเพิ่มมากขึ้น เช่น เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาด มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอและสามารถใช้งานได้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3) ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ รวมถึงไม่ได้รับข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสร้าง ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ให้มากขึ้น เช่น ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการเสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว สำนักงานเขตตอนเมืองควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และพัฒนาด้านการบริการด้านความถูกต้อง รวดเร็ว โดยอาจจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ถึงผู้ใช้บริการได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และมีการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของสำนักงานเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการอย่างหลากหลายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักงานเขตตอนเมือง หรือปัจจัยด้านการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานเขตตอนเมือง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2) ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ไพลีธัญญพงศ์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสตาร์บัคส์ในอาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์*. การศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรุงเทพมหานคร. (2559). *การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59*. 27 เมษายน. ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 61-90.
- จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์. (2559). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าวราชการสหกรณ์ จำกัด*. การศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นิธิศ สระทองอยู่. (2561) คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจภา แจ้งเวชฌาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานเขตดอนเมือง. (2564). ระบบสารสนเทศการรายงานข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตดอนเมือง. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564. จาก <http://www.bangkok.go.th/donmueang/page/sub/523/ข้อมูลทั่วไปของเขต>