

Satisfaction of Service Users towards the Provision of Services Registration Department Bangrak District Office Bangkok

Buncha Potchamanawong^{1*} Sunitda Tesniyom² Natthanon Thavisin² and Thutsapong Wongsawad²

¹ Master Student, Master of Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

² Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: bunchamax@gmail.com

ABSTRACT

The purposes of this research article are to (1) study level of service innovation factors of the registration department. Bangrak District Office; (2) study satisfaction level of service users with the registration department services Bangrak District Office; and (3) study relationship between service innovation factors that affect satisfaction with the registration department's services Bangrak District Office Bangkok, it is survey method study, the tools used in were questionnaires, the population used in the study included people who received services from the registration department Bangrak District Office in fiscal year 2022, used the random sampling method of 396 people, statistics used in data analysis include mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, Hypothesis testing and multiple regression analysis. The result of the study found that service innovation factors, overall it is at high level, the aspect with the highest average was technology, followed by process Information and environment respectively. Satisfaction of users of the registration department's services, overall, it is at high level, the aspect with the highest average was the service staff aspect, followed by the process and duration of the service, building side Materials, equipment and technology, service quality and information, respectively. Relationship between service innovations factors Process aspects affect satisfaction with the registration department's services, procedures and duration of service, statistically; when testing the overall, picture of the relationship with the multiple correlation coefficient (R) the value was equal .928 and the predictive power (R^2) was 91.60%, with statistical; the results of the hypothesis testing found that the factors Information and process aspects It affects satisfaction with the registration department's services, statistically.

Keywords: Satisfaction, Service Users, Registration Department

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

บัญชา พงฆมานะวงศ์^{1*} สุนิตดา เทคนิยม² ญฐนนท ทวีสิน² และ ธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์²

¹ นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

² คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: bunchamax@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก (2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิธีเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ในปีงบประมาณ 2565 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญจำนวน 396 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ ด้านกระบวนการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบในภาพรวมของความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .928 และมีอำนาจพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 91.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศและด้านกระบวนการ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, ฝ่ายทะเบียน

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ มีความสำคัญเนื่องจากการให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ โดยข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ดังนั้นเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างข้าราชการกับประชาชน จึงเป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (กรมการปกครอง, 2566)

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นศูนย์รวมเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ อีกทั้งยังมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น สังคมของกรุงเทพมหานครจึงเป็นแหล่งรวมของปัญหา (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2566) มีความสลับซับซ้อนมากแตกต่างไปจากสภาพทั่วไปของจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทย ดังนั้นการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม การเมือง รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมและปัญหาอื่นๆ ปัญหาดังกล่าวมีความสำคัญ จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองและการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นรูปแบบการปกครองพิเศษที่แตกต่างจากรูปแบบอื่น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนสามารถนำบริการต่างๆ ตอบสนองให้ประชาชนได้รับประโยชน์ได้รับความสะดวกมากที่สุด (กรุงเทพมหานคร, 2559)

สำนักงานเขตบางรัก เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง มีความเกี่ยวข้องผูกพันใกล้ชิดกับชีวิตและความเป็นอยู่ของชาวกรุงเทพมหานครมากที่สุด นับตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต เนื่องจากสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานปฏิบัติที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในปัจจุบันการให้บริการประชาชนยังมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นจำนวนข้าราชการ จำนวนประชากรในพื้นที่หรืออื่นๆ โดยจะเห็นได้ว่าในทางปฏิบัติการให้บริการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการและตัวบุคคลที่ให้บริการอยู่เป็นผลให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่างๆ เหล่านั้นผ่านทางสื่อมวลชนและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2566) โดยกรุงเทพมหานครได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ณ สำนักงานเขต การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ ประชาชน การปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด (สำนักงานเขตบางรัก, 2566) การให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและการบริการของบุคลากรที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แม้ว่างานทะเบียนจะนำมาตรการและแนวทางต่างๆ มาใช้ในการบริการประชาชน โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกด้าน แต่งานทะเบียนราษฎรยังพบปัญหาในการให้บริการประชาชนอยู่ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัญหาเกิดจากขั้นตอนการบริการ ปัญหาจากสถานที่ให้บริการที่อาจยังไม่มีเหมาะสม ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากประชาชนเอง เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ ปัญหาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับจากงานทะเบียน (สำนักงานเขตบางรัก, 2566)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก อันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ในปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566) จำนวน 37,476 คน (สำนักงานเขตบางรัก, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีบังเอิญ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ (1973) จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 396 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้สูตรคำนวณความกว้างของเกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ

2.2 สร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) ทุกข้อได้ 1.0

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ได้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางคอแหลม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

2.5 นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .824

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

3. สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ระหว่างเดือนตุลาคม 2565-กันยายน 2566 และนำข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลทางสถิติ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ พร้อมตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

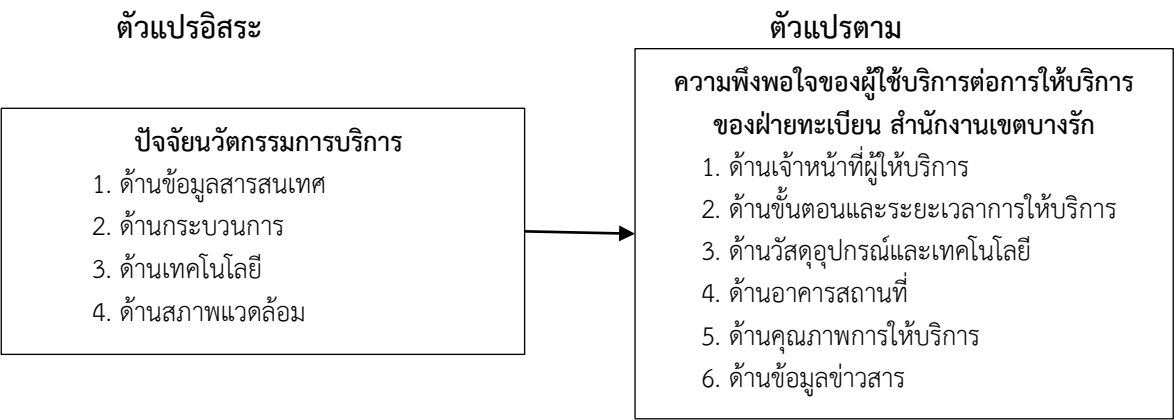
4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แนวคิดและทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson’s Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ระหว่างเดือนตุลาคม 2565-กันยายน 2566 ได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งในพื้นที่ศึกษาและเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ระดับปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านข้อมูลสารสนเทศ	4.12	0.51	มาก	3
2. ด้านกระบวนการ	4.14	0.60	มาก	2
3. ด้านเทคโนโลยี	4.17	0.64	มาก	1
4. ด้านสภาพแวดล้อม	3.80	0.55	มาก	4
รวม	4.06	0.58	มาก	

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	0.46	มาก	1
2. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.85	0.37	มาก	2
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.80	0.19	มาก	4
4. ด้านอาคารสถานที่	3.84	0.22	มาก	3
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.20	มาก	5
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.73	0.25	มาก	6
รวม	3.85	0.34	มาก	

3. ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy}=.985$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลต่อปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($X_2 : Y_2 = .980$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X_2 : Y_1 = .978$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	XTotal	YTotal
X1	1											
X2	.953**	1										
X3	.937**	.941**	1									
X4	.976**	.908**	.880**	1								
Y1	.931**	.978**	.845**	.888**	1							
Y2	.908**	.980**	.880**	.851**	.888**	1						
Y3	.931**	.904**	.845**	.887**	.823**	.888**	1					
Y4	.976**	.908**	.880**	.862**	.888**	.901**	.882**	1				
Y5	.931**	.904**	.845**	.878**	.832**	.788**	.847**	.887**	1			
Y6	.931**	.904**	.845**	.818**	.821**	.888**	.851**	.888**	.853**	1		
XTotal	.991**	.975**	.943**	.958**	.956**	.958**	.956**	.958**	.956**	.956**	1	
YTotal	.979**	.932**	.886**	.966**	.976**	.966**	.976**	.966**	.976**	.976**	.985**	1

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จากจำนวน 4 ด้าน โดยมีตัวแปรที่ทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ และด้านข้อมูลสารสนเทศ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรปัจจัยนวัตกรรมการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .901 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 90.10

ด้านเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรปัจจัยนวัตกรรมการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .895 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 89.50

ด้านกระบวนการ สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรปัจจัยนวัตกรรมการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .876 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 87.60

ด้านข้อมูลสารสนเทศ สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรปัจจัยนวัตกรรมการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .867 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 86.70 ซึ่งสามารถแสดงผลของสมการพยากรณ์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	Adj R^2	SEE	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อม (X_4)	.949	.901	.900	.176	.000**
2. ด้านเทคโนโลยี (X_3)	.946	.895	.895	.177	.000**
3. ด้านกระบวนการ (X_2)	.936	.876	.875	.193	.000**
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (X_1)	.931	.867	.866	.200	.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมมีอำนาจพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 71.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .698, .236, -.494 และ -.419 ตามลำดับ

โดยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีค่าเท่ากับ .863 มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 71.50 และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .712 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = .251 + .698x_1 + .236x_2 - .494x_3 - .419x_4$
สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = .931Z_{x1} + .282Z_{x2} - .544Z_{x3} - .709Z_{x4}$

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (X ₁)	.698	.014	.931	50.574	.000	0.114	11.522
2. ด้านกระบวนการ (X ₂)	.236	.050	.282	4.717	.000	0.470	21.109
3. ด้านเทคโนโลยี (X ₃)	-.494	.050	-.544	-9.916	.000	0.095	10.497
4. ด้านสภาพแวดล้อม (X ₄)	-.419	.050	-.709	-8.460	.000	0.036	27.781

R = .863, R² = .715, Adj. R = .744, a=.251, SEE=.712, F=11.717, Sig. =.000, Durbin-Watson=1.428

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยนวัตกรรมการบริการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยีและด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

อภิปรายผล

ระดับปัจจัยนวัตกรรมการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานเขตบางรักได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ ประกอบกับมีการพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางรักให้มีระบบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และการนำระบบการจองคิวออนไลน์มาใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไปใช้บริการ จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยนวัตกรรมการบริการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต ทิพย์มณี (2566) พบว่า การบริหารงานภาครัฐของไทยที่ผ่านมา เป็นแบบสายการบังคับบัญชาและระบบราชการ ต่อมาได้พัฒนาเป็นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐจากเทคโนโลยี 5G มีทั้งในเชิงบวก และผลกระทบในเชิงลบ โดยมีแนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุคนี้ได้แก่ การปรับปรุงกฎหมาย การเพิ่มงบประมาณภาครัฐด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มหน่วยงานที่การตรวจสอบความปลอดภัยในการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์การดำเนินของภาครัฐ การคำนึงถึงความถูกต้องและอ้างอิงต่อกฎหมาย การปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การใช้ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การบริการของภาครัฐระบบออนไลน์ การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกายความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการรวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการให้บริการในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัชชา เพิ่มสุภักกุล (2566) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันสังคม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรมี และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

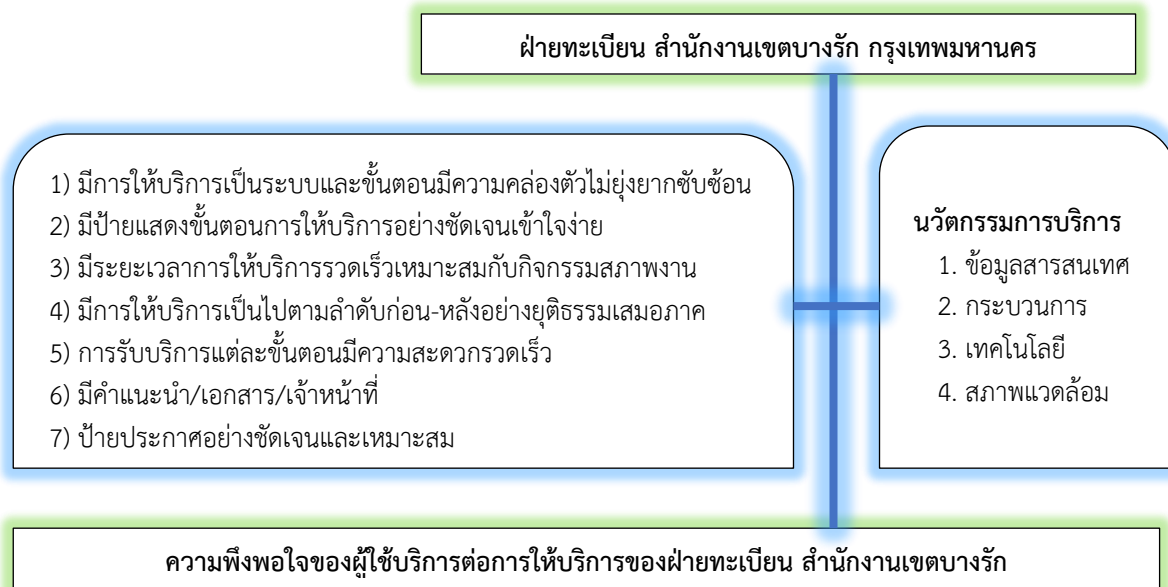
ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r_{xy}=.985$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลต่อปัจจัยด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($X_2 : Y_2 = .980$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($X_2 : Y_1 = .978$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ แจ่มแจ้ง และเฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2566) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ประเภทของงานที่รับผิดชอบ คุณลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมและดูแล และความสมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและในระดับ

ผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่ทดสอบมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม สามารถพยากรณ์ได้ว่า เป็นตัวแปรปัจจัยนวัตกรรมการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .901 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 90.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานเขตบางรัก เนื่องจากความสวยงามในการการตกแต่ง ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนและมีความปลอดภัยรักษาสีสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา กลั่นไพฑูรย์ และคณะ (2565) พบว่า ปัจจัยนวัตกรรม ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายประมาณร้อยละ 59.20 และปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายประมาณร้อยละ 63.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยนวัตกรรมการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยนวัตกรรมการบริการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยีและด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้องต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อาจเป็นเพราะคุณภาพในด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง และเป็นหน่วยงานที่ผู้บริการสามารถเดินทางไปมาได้สะดวกหาง่าย มีป้ายบอกทางชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอ ลักษณะของอาคารมีความเหมาะสม ความกว้างขวางมากพอควรและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้เพียงพอ มีบริเวณที่ร่มรื่นสะอาดสวยงาม ปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2566) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีอำนาจการทำนายร้อยละ 47.20 และปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านพนักงาน และด้านการดำเนินงานการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ มีอำนาจการทำนายร้อยละ 61.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน จากข้อสังเกตในการลงเก็บข้อมูล สำนักงานเขตบางรัก มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมสภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ และป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพและมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ที่สำคัญมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยจึงสามารถเขียนเป็นภาพองค์ความรู้ใหม่ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลเชิงลึก สำนักงานเขตบางรัก มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ให้ทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ รวมทั้งเอกสารแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนมาใช้บริการในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก อันจะเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการมาใช้บริการได้

1.2 ควรปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ตามความเหมาะสม และจัดทำแผนพับ วิดีทัศน์ ในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ

1.3 ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพราะหากเจ้าหน้าที่ลาหยุดหรือโอนย้าย อาจจะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและไม่เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ และควรปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี พร้อมทั้งควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการปกครองอำเภออื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นต้นแบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากที่ทำการปกครองอำเภอ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอที่แท้จริงและนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). *จำนวนประชากรทั้งประเทศไทย พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ

กรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. 27 เมษายน. *ราชกิจจานุเบกษา*, หน้า 61-90.

ชุติมา กลั่นไพฑูรย์, โสริยา สุภาพล และ ปัทสรา ตีรณ. (2565). *ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี* (รายงานวิจัย).

พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

นวรรตน์ แจ่มแจ้ง และ เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(1), 51-62.

นัชชา เพิ่มสุภักกุล. (2566). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตักผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. *วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา*, 8(1), 497-504.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, พรณราย ไพบุลย์ และ กรรณิการ์ พลเสน. (2566). ปัจจัยนวัตกรรมบริการและปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี.

Journal of Professional Routine to Research 10(2), 13-20.

สาธิต ทิพย์มณี. (2566). แนวทางการบริหารงานภาครัฐในยุค 5G. *Public Administration Association of Thailand Journal*, 5(9), 37-50.

สำนักงานเขตบางรัก. (2566). *ระบบสารสนเทศการรายงานข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตบางรัก*. สืบค้น 9 ตุลาคม 2566.

จาก <http://www.bangkok.go.th/bangrak/page/sub/523>/ข้อมูลทั่วไปของเขต.

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2566). *ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (ปรับปรุงครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร.

- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2566). *กรุงเทพฯ ของเรา*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2566. จาก <https://apps.bangkok.go.th/info/>.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York: Harper & Row.