

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดุสิต
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS CUSTOMER SATISFACTION
DUSIT DISTRICT OFFICE

อภิวัฒน์ ทุ่งชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานเขตดุสิต 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานเขตดุสิต ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตดุสิต จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้การทดสอบด้วยค่า Chi-Square เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Garm ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,สำนักงานเขตดุสิต

Abstract

This research is to study service quality that affects customer satisfaction. Dusit District Office with the objectives 1) to study the level of satisfaction of the people in using the services of the Dusit District Office 2) to study the factors affecting the satisfaction of the people in using the services of the Dusit District Office 3) To suggest ways to create satisfaction in the services of the Dusit District Office. which is a quantitative study A questionnaire was used as a tool to collect data from 385 people in Dusit District Office from 4 districts. Percentage was used by Chi-square test to determine the relationship of variables. And the Garm correlation coefficient was analyzed at a statistical significance level of 0.05

Keywords: satisfaction factor, Dusit District Office

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกรุงเทพมหานครก็เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษให้มีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการสาธารณะเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของกรุงเทพมหานครทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้สำนักงานเขตแต่ละแห่งเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามที่กฎหมายข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ที่กรุงเทพมหานครได้รับ

การกระจายอำนาจหน้าที่ งบประมาณและบุคลากร กรุงเทพมหานครได้โอนงบประมาณเพื่อบริหารสำนักงานเขตให้แก่ สำนักงานเขตคูสิตในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะต่างๆเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะนี้จึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำนักงานเขตคูสิตต้องดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะหากมีบริการที่ดีและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการแล้วย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการอันเป็นประโยชน์สูงสุดของประชาชน

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานให้บริการเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานจัดระเบียบ

หาบเร่แผงลอย งานด้านการศึกษา งานสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานโยธา รวมไปถึง การให้บริการเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพ และบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละพื้นที่สำนักงาน เขตของกรุงเทพมหานคร สามารถแบ่งพื้นที่การปกครองตามกระทรวงมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษา ความสะอาดและสวนสาธารณะฝ่ายการศึกษาฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมโดยสำนักงานเขตคูสิตจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 โดยสำนักงานเขตคูสิตมีเนื้อที่ประมาณ 10.665 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น 5 แขวง ประกอบด้วย แขวงคูสิต แขวงวชิรพยาบาล แขวงสวนจิตรลดา แขวงสี่แยกมหานาค และแขวงถนนนครไชยศรี ปัจจุบันเขตคูสิต มีจำนวนครัวเรือน 7,370.09 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากร 94,338 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 50,835 คน และเพศหญิง 43,503 คน (สำนักงานเขตคูสิต, 2561) สำนักงานเขตคูสิต กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ ที่สำคัญ ในการให้บริการประชาชนให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ การออก ใบอนุญาต การบริการสาธารณะงานปกครอง งานทะเบียนราษฎรและอื่นๆ ดังนั้นการให้บริการ ประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องของการได้รับความสะดวกในการติดต่อการสร้าง ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขตคูสิตและมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการ ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่วางไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาและวิจัยในเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต อีกทั้งผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดังกล่าว จึงการต้องการทราบผลการสะท้อนด้านความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขต โดยจะทำการศึกษาค้นคว้าการให้บริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) อ้างใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก,2563)

ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตคูสิตเป็นอย่างไร
2. การให้บริการของสำนักงานเขตคูสิต ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคูสิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคูสิต

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต โดยได้ศึกษาเอกสารจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Morse (1967 : 81 อ้างถึงใน หันที วุฒิพมมะวง, 2561 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction ” ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ทำให้ลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงสภาพความรู้สึกที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Kotler (1997 : 40 อ้างถึงใน ฉิมภักดิ์ ศิแปง, 2558 : 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจแบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้ (1) ถ้าผลงานที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พอใจ

(2) ถ้าผลงานที่ได้รับเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพอใจ และ(3) ถ้าผลงานที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

Wolman (1973 : 384 อ้างถึงใน นายอิทธิพัทธ์ จันทน์สาคร, 2565 : 14) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Good (1973 : 58 อ้างถึงใน ศิริพร มงคลรัตนศิริ, 2559 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในเมื่อมีการให้บริการองค์การทางธุรกิจจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้เกิดการบริการที่ดี มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การจึงจำเป็นต้องพึงการบริการที่ดีและทฤษฎีไว้ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550,p.66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้ใช้บริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้ใช้บริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Ziethaml, Parasureman, and Berry, (1990,p.19) ได้ให้แนวความคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของคำว่าบริการ ประกอบด้วย

1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service quality Problems?)

3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems) ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้ใช้บริการ

Buzzell and Gale (1987) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญอย่างมาก มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า Bimer and Hubbert, 1994 cited in Lovelock (1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้า ผู้ใช้บริการอันมีต่อความเป็นเลิศขององค์การและบริการที่องค์การจัดให้มี White and Abel, 1995,p.37 cited in Lovelock (1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูงในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตามแต่ การบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จาก การผลิตและการบริโภค (Incapability of Production and Consumption)

Zineldan (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Bither and Bubber (1992) และ Cited in Lovelock (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับอันมีผลต่อความเป็นเลิศขององค์การและเป็นที่ยอมรับควรกระทำ เพื่อส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

Buzzell and Gale (1987) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริโภค ที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ลูกค้า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้บริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ

Parasuraman and et. Al. (1990, p.22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้านได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนอง การให้บริการที่สอดคล้องกับเวลาและการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทางโดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยมีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการมีความเอาใจใส่และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความกังวลใดๆ ในการรับบริการ

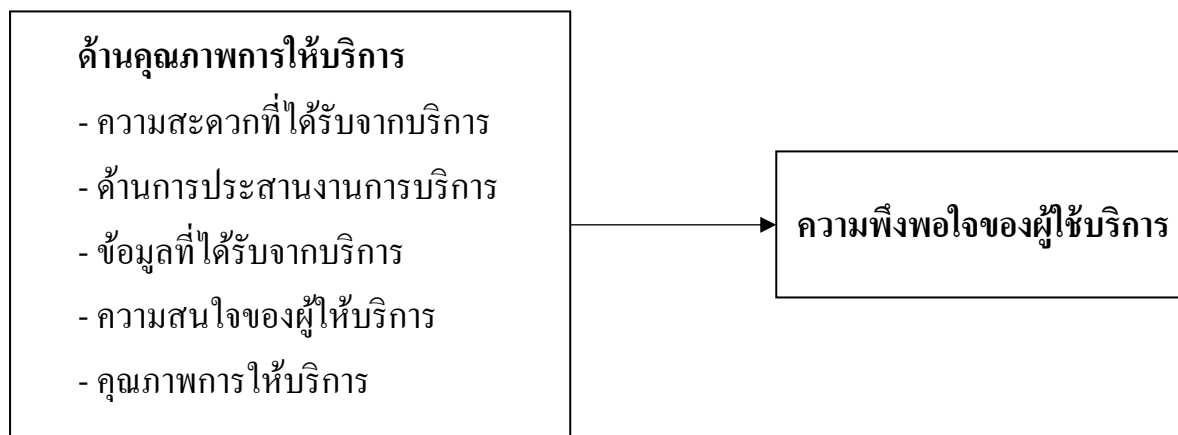
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing heCustomer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงจนถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสมสวยงามและทันสมัยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรใช้ตัวแปรที่เป็นตัววัดคุณภาพของการบริการ ที่เสนอโดย Aday & Andersen ในการศึกษาในครั้งนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากที่สุด และเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยและการค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตดุสิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 การสุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่ม
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ
 - 2.2 การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 จำนวนประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตดุสิต เนื่องจากประชากรดังกล่าวมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์กรณี

ไม่ทราบขนาดประชากร (Infinite population) ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตร
ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้
ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อย
กว่า 384 ตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง Judgment
sampling การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ การเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะ
กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตคูสิต โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมจากหนังสือ
เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบ
เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์
เนื่องจากเป็นวิธีที่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย และสร้างความสะดวกสบายให้แก่
กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามลดระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล และประหยัดค่าใช้จ่าย
ในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็นเนื้อหาทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบ
ตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1.การนำเสนอ
สิ่งที่เป็นรูปธรรม 2.ด้านความน่าเชื่อถือ 3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ 4.การให้
ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5.การเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำถามลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า
(Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต ประกอบด้วย 1.ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ 2.ด้านการประสานงานการบริการ 3.ข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ 4.ความสนใจของผู้ให้บริการ 5.คุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Like's scale โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมมาก

3 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	ค่าความเชื่อมั่นของตัวชี้วัด
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	เห็นด้วยน้อย
2.62 – 3.42	เห็นด้วยปานกลาง
3.43 – 4.23	เห็นด้วยมาก
4.24 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้น้อยที่สุด
เห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้น้อย
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับปานกลาง
เห็นด้วยมาก	หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับมาก
เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับนี้มากที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างและพัฒนาขึ้นจากแนวคิด เรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคูสิต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจาก เอกสาร หนังสือ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

3) กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างเครื่องมือการวิจัยซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดและนิยามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต

4) สร้างฉบับร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการวิจัยที่กำหนดตามกรอบแนวคิดเฉพาะเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคูสิตในคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้โดยใช้คำถามแบบปลายปิด

ผลการศึกษา

จากการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเชิงบวก ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 79.79 % ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคูสิต ในทุกด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะประกอบกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

สืบเนื่องจากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตคูสิต มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในทุกด้านดังนั้น สำนักงานเขตคูสิต ควรต้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นพร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานเขตมีการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีบุคลิกภาพที่ดี และให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยน ปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีจิตใจให้บริการ รวมถึงบริหารจัดการทรัพยากรด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารของสำนักงานเขตคูสิตควรจัดทำนโยบายการพัฒนางานองค์กรให้มีความทันสมัยและทันต่อสถานการณ์ต่างๆ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานเขตคูสิต ควรต้องมีนโยบายการบริหารทรัพยากรขององค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพโดยต้องมีนโยบายการพัฒนาฝึกอบรมด้านบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรมีความจงรักภักดีและรักองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) สำนักงานเขตควรมีกิจกรรมสายสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรระหว่างส่วนงานจะเป็นประโยชน์ในการทำงานและการประสานงานระหว่างกันในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือปฏิบัติ

จากความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานเขต มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าสำนักงานเขตคูสิต ควรจัดทำแผนการปฏิบัติราชการให้มีความชัดเจนในการถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานของสำนักงานเขตคูสิต ควรมีความหลากหลายและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอวิสัยทัศน์ในการพัฒนาของสำนักงานเขตคูสิตด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะวิจัยครั้งต่อไป

จากการค้นพบและความคิดเห็นข้างต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่สนใจทั่วไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่ส่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตให้ครอบคลุมทุกมิติมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาองค์การของสำนักงานเขตอื่นที่อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารงาน

บรรณานุกรม

สุรสิทธิ์ ฤทธิสรไกร. (2538). บทบาทของผู้บริหารในการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์: ศึกษาเฉพาะ กรณีจังหวัดมุกดาหาร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2535). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

Gulick , L. & Lyndall, U. (1937). Paper on Science of Administration. New York: Institute of Public Administration Columbia University.

Hodgetts, R. M. (1991). Organizational Behavior: Theory and Practice. New York: Macmillan Publishing Company.

Aday, L. A. and R. Andersen. (1978). Access to Medical Care. Michigan: Health Administration Press.

Buzzell, R.D., & Gale, B. T. (1987). The PIMS principles. New York: The Free Press.

Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill

Book Company, Inc. Ryan, T.A., & Smith, P. C. (1954). Principle of Industrial Psychology.

New York: The Mc Donald Press Company. Simon, H. A., Donald W. S., & Victor A. T.

(1960). Public Administration. New York: Alfred A. Knopf.

Kotler, Philip. (1997). Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation

Parasuraman, Z., & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 4(7): 12-40.

Morse, N.C. (1967). Satisfaction in white collar job.: University of Michigan Press.

ควรรคิด ชโลธรรังสี. (2542). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
 สุขาภิบาลจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา
 สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูป กาญจนประกร. (2509). รัฐประศาสนศาสตร์ในสังคมศาสตร์. พระนคร: มงคล

พัชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน
 และชุมชนเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ.(2510).การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการใน
 ระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

รัตนา อัครภูมิสุวรรณ. (2547). องค์การ และการจัดการ. กรุงเทพฯ: วี เจ พรีนติ้ง.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย.(2547).ผลกระทบของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000: 2000
 ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจการพิมพ์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โตปัส ปัญจะวิสุทธ์.(2541).ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปา
 หมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี ประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ซึ่งจัดสร้างโดยกรมอนามัย ในจังหวัด
 อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.