

การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
Service the people Registration Department
Bangkapi District Office of Bangkok

สิตานน สุวรรณชนะ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 222 คน วัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน 2) ด้านการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ความน่าเชื่อถือ 3.การตอบสนอง 4.การให้ความเชื่อมั่น 5.การเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน 3) ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้ 1.สถานที่รองรับประชาชนไม่เพียงพอ แก้ไขโดยจัดสถานที่เพิ่ม 2.ป้ายแสดงราคาค่าบริการมีไม่เพียงพอ แก้ไขโดยจัดทำป้ายแสดงราคาเพิ่ม 3.การให้บริการที่ยืดหยุ่นได้ แก้ไขโดยคัดสำเนา นำสำเนามาแสดงตนได้ 4.เรื่องตัวเลขกำกับช่องบริการเห็นไม่ชัด แก้ไขโดยติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัด 5.ที่จอดรถไม่เพียงพอแก้ไขโดยนำรถราชการไปจอดที่อื่นในเวลาทำการ

คำสำคัญ: การให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

*บทความนี้เรียบเรียงมาจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ให้บริการประชาชนด้าน 1.งานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอบ้านเลขที่ 2.งานทะเบียนทั่วไป เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม การรับรองสถานะทางครอบครัว 3. งานทะเบียนบัตรประชาชน เช่น การทำบัตรครั้งแรก การเปลี่ยนคำนำหน้านาม การเปลี่ยนที่อยู่ บัตรชำรุดในสาระสำคัญ บัตรหาย บัตรหมดอายุ ผู้ใช้บริการทั้งในและนอกพื้นที่เขตบางกะปิ จำนวนประชากรในพื้นที่เขตบางกะปิ จำนวน 144,997 คน ข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ เดือนกันยายน 2563 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการกับประชาชน ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการก่อนเวลาทำการดังกล่าว จึงมีการวางบัตรคิว (บัตรคิวผ่านกระดาษ) ให้กับประชาชนที่มารับบริการก่อน ทั้งนี้ประชาชนที่มาก่อนสามารถรับคิวที่ประชาสัมพันธ์ (คิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ก่อน) โดยปัจจุบันประชาชนสามารถจองคิวออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMA Q เพื่อสามารถระบุวัน เวลา เพื่อขอรับบริการได้

การบริการประชาชนเริ่มตั้งแต่ประชาชนเข้ามาในระบบพื้นที่สำนักงานเขตบางกะปิ มีการตรวจวัดอุณหภูมิ ติดสติ๊กเกอร์ให้แก่ประชาชนที่ตรวจวัดอุณหภูมิแล้ว ตลอดจนมีเจลแอลกอฮอล์ให้ล้างมือก่อนเข้ารับบริการ และวางตามจุดต่างๆ เช่นทางเข้าฝ่ายทะเบียน มีสบู่อ้างมือในห้องน้ำ มีการฉีดยาฆ่าเชื้อในพื้นที่สำนักงานเขต ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ และความปลอดภัยให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภายใต้การเว้นระยะ ห่างทางสังคม ในระยะ 1.5-2 เมตร ในการรับบริการประชาชนผู้รับบริการต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์หรืออำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย กล่าวโดยราชัน นาสมพงษ์ (2553)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการการวิจัยการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการประชาชนทั้งสามด้านอันประกอบด้วย ด้านงานทะเบียนบัตรประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป จากปัจจัยการให้บริการ เช่นความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์การให้คะแนน เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และค่า F-test เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการการแก้ปัญหาให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

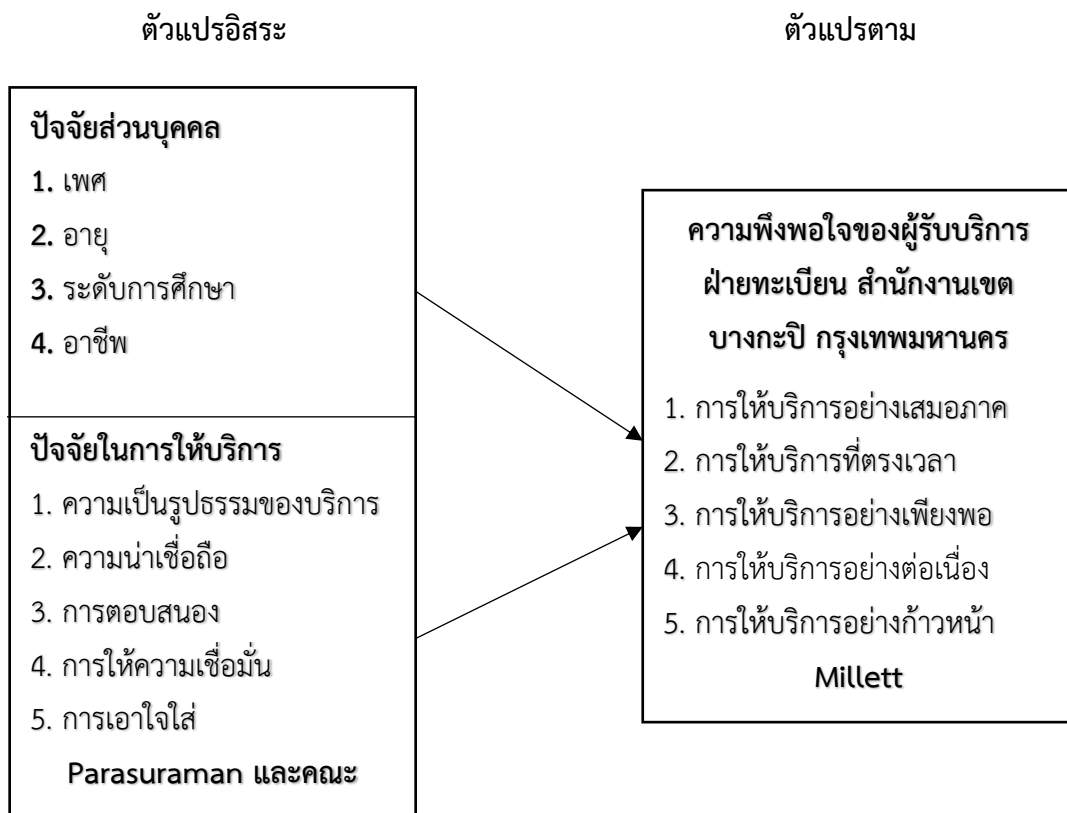
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม(Questionnaire) ในการจัดเก็บข้อมูล
2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ วิจัย วารสาร ระเบียบ พระราชบัญญัติ ข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่รวม ทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้รับบริการที่ติดต่อราชการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้รับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 222 คน ด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 23) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และการยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกิน 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามคือข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (อ้างถึงในฉลิมพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 35-39) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al.,(1988) โดยมีคำถาม 5 ด้าน ดังนี้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Millett (1954) โดยมีคำถาม 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำติชม/แนะนำ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Openended questionnaire) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ของเครื่องมือ และปรับปรุงโครงสร้าง ภาษาที่ใช้ให้กะทัดรัด ชัดเจน และเหมาะสม

1.2 แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีโครงสร้างที่เหมือนกัน จำนวน 30 ชุด โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ในการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ (Cronbach's Alpha Coefficient) ถ้าค่าของชุดคำถามมีค่าต่ำกว่า 0.70 คำถามนั้นจะมีปัญหาด้านความเชื่อมั่น Cronbach, 1951, P299 (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 119) จากการทดลองใช้ได้ผลวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha ทั้งชุดเท่ากับ .928 แสดงว่าแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. เมื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งก็คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 222 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม โดยมุ่งเน้นที่การให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

2.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย วารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

2.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

2.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

2.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย ระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือประชาชน ฯลฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากการประเมินทั้งหมดและดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากนั้นนำมาสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

2. การประมวลผลจากข้อมูล สถิติโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for the social sciences) เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม มาวิเคราะห์ อธิบายนัยสำคัญของตัวแปรเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการประชาชน จำนวน 222 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน เมื่อพิจารณาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการตามลำดับคิว อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือด้านมีจุดประชาสัมพันธ์ก่อนรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านสถานที่รองรับประชาชนเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความน่าเชื่อถือของการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการมีใบเสร็จรับเงินตามจำนวนที่รับแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านป้ายแสดงราคาค่าบริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านการตอบสนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านการให้การเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น. อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านมีหมายเลขกำกับทุกช่องบริการเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีทางลาดสำหรับผู้พิการ รถเข็น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านมีป้ายบอกทาง ลูกศรชี้ทางชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านมีกล่องรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปวัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการให้การเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน

ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากปัจจัยด้านความพึงพอใจ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านให้บริการโดยไม่แบ่งแยก เพศ อายุ ชนชั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือด้านได้รับบริการโดยความเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านให้บริการผู้ที่อยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่เหมือนกัน อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การให้บริการตรงเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับรองลงมา คือด้านเสียงคิวมีความดังที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การให้บริการเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านบริการแต่ละประเภทมีมากกว่า 1 ช่อง อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับรองลงมาคือด้านจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าคือด้านเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - ศุกร์และวันเสาร์ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับรองลงมา มีการเรียกคิวสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านมีการให้บริการเพื่อตอบข้อซักถามผ่านทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากที่สุด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับรองลงมาคือด้านมีช่องทางบริการด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปวัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้การให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับรองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

จากการรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สรุปแนวทาง การแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการบริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ปัญหาด้านรูปธรรมการให้บริการเรื่องสถานที่รองรับประชาชนไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการดังนี้ เพิ่มจุดรองรับบริการเป็น 3 จุด เช่น จุดแรกจุดนั่งรอเรียกคิวซึ่งจัดภายในห้องฝ่ายทะเบียน สามารถรองรับประชาชนได้ประมาณ 18 ที่นั่ง ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันภายใต้การควบคุมการ เว้นช่องว่างทางสังคม 1.5 เมตร จุดที่สองหน้าห้องธุรการ มีโต๊ะ เก้าอี้ กาแฟ น้ำดื่มไว้บริการ สามารถรองรับ ประชาชนได้ประมาณ 10 ที่นั่ง จุดที่สามลานสบายซึ่งทางสำนักงานเขตได้กางเต็นท์ มีเก้าอี้ เว้นช่องว่างทาง สังคม 1.5-2 เมตร สามารถรองรับประชาชนได้ประมาณ 20 ที่นั่ง ทั้งนี้เพื่อลดความแออัด

2. ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือเรื่องป้ายแสดงราคาค่าบริการมีไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มจำนวนป้ายแสดงราคาอัตราค่าบริการ และติดตั้งในที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย หรือในระดับสายตา

3.ปัญหาด้านการตอบสนองเรื่องการให้บริการที่ยืดหยุ่นได้

แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ควรปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้เพียงแค ่ยื่นบัตรประชาชนเพื่อขอรับบริการ เช่น การคัดสำเนาสำเนาทะเบียนบ้าน คัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน การคัดบัตรรองทะเบียนสมรส ฯลฯ

4.ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เรื่องตัวเลขกำกับช่องบริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ควรให้ ตัวเลขกำกับช่องบริการควรอยู่ในระดับสายตาที่สามารถมองเห็นได้ เพราะถ้าเลขระดับสายตาจะมองเห็น ได้ยาก จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการ การเข้ารับบริการจะรวดเร็วขึ้นไปด้วย

5. ปัญหาด้านมีที่จอดรถเพียงพอ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากที่จอดรถมีจำนวนจำกัด อาจจะสนองต่อความต้องการของประชาชนไม่เพียงพอ ปัจจุบันทางสำนักงานเขตบางกะปิ ได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการจอดรถโดยให้นำรถราชการ โดยในเวลาราชการให้นำรถราชการไปจอดภายนอกสำนักงานเขตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการสามารถจอดรถได้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานและจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน

1. เพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเท่ากับ 0.542 หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี

2. อายุ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่าง มีค่าเท่ากับ 0.234 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3. ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีค่าเท่ากับ 0.121 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี

4. อาชีพ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.647 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตาม

สมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี

สรุปสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลจากกรอบแนวคิดการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ เช่น มีการแบ่งประเภทของการให้บริการ การให้บริการตามลำดับคิวที่ได้รับ สถานที่รองรับประชาชนเพียงพอ มีจุดประชาสัมพันธ์ก่อนรับบริการ มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่าความเป็นรูปธรรมของบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี พบว่าควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากอาจกล่าวได้ว่าเพราะทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่ออยู่ในทำเลที่ดี มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการที่ทันสมัย สถานที่รองรับบริการสะดวก สบาย พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ลูกค้าจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

2. ความน่าเชื่อถือ พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการต่างๆ เช่น มีป้ายแสดงราคาค่าบริการชัดเจน มีใบเสร็จรับเงินตามจำนวนที่ได้รับแจ้ง การให้บริการตอบข้อสงสัย ชักถามของประชาชน การให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่าความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญภา (2557) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี พบว่า การให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุดในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

3. การตอบสนอง พบว่า ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ว่าปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย การให้บริการที่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่า การตอบสนองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงดาว กองใจ (2559) วิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดทำบริการสาธารณสุขแนวใหม่ พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน โครงสร้างในการจัดการบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครเชียงใหม่มีความชัดเจน ทำให้คุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรอยู่ในระดับสูง อีกทั้งบุคลากรของเทศบาลนครเชียงใหม่มีความพึงพอใจกับการให้บริการ

4. การให้ความเชื่อมั่นปัจจัยการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ว่าการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. มีหมายเลขกำกับทุกช่องบริการเห็นได้ชัดเจน ให้บริการครบตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ ค่าเท่ากับ .00 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติวรดา สุวรรณมัย (2561) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับบริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกให้การพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต และประชาชนให้เข้าใจในสิทธิหน้าที่ รวมถึงการติดต่อ สื่อสารระหว่างผู้ออกนโยบายและผู้ปฏิบัติยังไม่เปิดกว้าง

5. การเอาใจใส่ ปัจจัยการให้บริการ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านการให้การเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ว่า มีทางลาดสำหรับ ผู้พิการ รถเข็น มีป้ายบอกทาง ลูกศรชี้ทาง ชัดเจน มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการเพียงพอ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ค่าเท่ากับ .00 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัดบัตรคิวเพื่อความสะดวก

สรุปสมมติฐานที่ 2. ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ได้ว่าปัจจัยการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่นปัจจัยการให้บริการ การเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยการให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ควรเอาใจใส่ต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ข้อมูลจากกองควบคุมโรค กรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2564 รายงานว่าจำนวน ผู้ติดเชื้อสะสมจำนวน 7,163(+279) คน หายแล้ว 4,273(+33) คน รักษาอยู่ใน รพ. 2,827 คน เสียชีวิต 63(+2) คน ประกอบกับ ข้อมูลจากสำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอข้อมูล Timeline ผู้ป่วยชายอายุ 26 ปีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ระบุว่าวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เวลาประมาณ 12.00 ถึง 15.00 น. ผู้ป่วยได้พาน้องสาวไปทำบัตรประชาชนที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานครควรเอาใจใส่ในเรื่องต่อไปนี้

1.1 เพิ่มแอลกอฮอล์ล้างมือในทุกช่องบริการที่มีการเรียกคิวให้บริการประชาชนโดยต้องคอยเติม อย่าให้แอลกอฮอล์หมด

1.2 สบู่เหลวล้างมือควรมีบริการในห้องน้ำ ตลอดเวลาเพื่อให้ประชาชนได้ล้างมือทำความสะอาดหลังเข้าห้องน้ำ

2. ควรจะปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันตามแนวคิดของทฤษฎีเชิงสถานการณ์ ชลิตา ศรมณี (2562, หน้า 108) กล่าวถึง แนวคิดของทฤษฎีเชิงสถานการณ์ แนวคิดหลัก ดังนี้

2.1. สถานการณ์ต่างๆ มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ โครงสร้าง และกระบวนการ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานที่สูง ปรับเปลี่ยนจากการรับบริการประชาชนอย่างไม่จำกัด หากประชาชนมารับบริการภายในเวลา 08.00 – 16.00 น. ก็สามารถรับบริการได้โดยไม่จำกัดจำนวน แต่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของสถานการณ์เชื้อไวรัสโควิด-19 ควรปรับเป็นจำกัดคิว เพื่อจำกัดจำนวนผู้รับ บริการ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ และความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2 มีแนวทางมากกว่าหนึ่งวิธีที่จะทำให้ถึงเป้าหมายได้ เช่น รมรงค์ให้ประชาชนที่ไม่มี ความจำเป็นในการใช้บริการในด้านงานทะเบียน ควรจะอยู่บ้านเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ เช่น กรณี การเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนกรณีการเปลี่ยนที่อยู่ กรณีการเปลี่ยนภาษาอังกฤษในชื่อตัว หรือชื่อสกุล ซึ่งไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนและจำเป็นในการเปลี่ยนบัตรในสถานการณ์ดังกล่าว

2.3. ผู้บริหารควรจะปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อจำกัดจำนวนผู้รับบริการ และสั่งการ กำกับ ควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติตามคำสั่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดปริมาณการแพร่กระจายของเชื้อ และควบคุมการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลตั้งแต่ 1.5 – 2 เมตร

จากสถานการณ์ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้น เป็นไปตามวงจรนโยบายสาธารณะ (Public Policy Cycle) ในด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy implementation) เป็นไปตามแนวคิดบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ (2563, หน้า 121) กล่าวถึง การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความยากง่ายของสถานการณ์ ปัญหาที่เผชิญอยู่ โครงสร้างตัวบทของนโยบายสาธารณะ และโครงสร้างนอกเหนือตัวบทของนโยบายสาธารณะ นั้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การกำหนดตัวแปรด้านอาชีพ ควรกำหนดตัวเลือกให้มากขึ้น เช่น แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา วิชาชีพอิสระ การเงินการธนาคาร พนักงานบริษัท เพื่อจะได้มีมุมมองที่กว้างขึ้นและตรงประเด็นที่ศึกษามากขึ้น
2. ควรศึกษางานวิจัยในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครให้มากขึ้น เนื่องจากจำนวนประชากรที่รับบริการจำนวนมากเหมือนกัน และประชากรมีลักษณะใกล้เคียงกัน

เอกสารอ้างอิง

- Millet. (1954). *องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ*. ค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564, จาก <http://www.tawansmile.com>
- Parasuraman et al.,(1988). *5 มิติคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564, จาก <http://www.impressionconsult.com>
- กองควบคุมโรค สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร. (2564). *รายงานจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม*. ค้นเมื่อวันที่ วันที่ 1 มกราคม 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no364-010164.pdf>
- ฐิติวรดา สุวรรณมัย. (2561) . *การนำนโยบายศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณี สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th>
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

- ชลิตา ศรีมณี. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาสัมมนาโยบายและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โอบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราชัน นาสมพงษ์. (2553). *การบริการที่ดี*. ค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564, จาก <http://WWW.gotoknow.org/posts/355352>
- แสงดาว กองใจ. (2559). *การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ตามแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่*. งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. งานวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. (2564). *Time line ผู้ป่วยชายอายุ 26 ปี*. ค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2564, จาก <http://www.prbangkok.com/th/timeline/view/MDY1cDBzNnMONHlyb3Ezc3E2NnEyNDk0cDRyOTQzcjQ2NTAxMg==>
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา