

การประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

Evaluation of the public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan

วิชิต บุญสนอง¹,

กัณตินันท์ จิตรละออน, เมลิสสา มหาพล และสมชาย รัตนภูมิภิญโญ

Wichit Bunsanong¹,

Kantinan Chitlaon, Melisa Mahaphon and Somchai Rattanaoompinyo

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

Email: gotdye56@gmail.com¹

Received 12 June 2022; Revised 12 February 2023; Accepted 30 August 2024.



บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 165,939 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) ค่า One-Way Analysis of Variance

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.55) อันดับที่สูงที่สุดคือด้านการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.45) รองลงมาด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.54) ด้านสวนสาธารณะ ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.65) ด้านทะเบียนราษฎร์ ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.55) ด้านสาธารณูปโภค ($\bar{X}$ = 3.54, S.D. = 0.65) และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.65) ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ต่างกันมีคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพ; การให้บริการสาธารณะ; สำนักงานเขตดอนเมือง

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, and 2) to compare the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, classified according to the status of people. The research was quantitative. The population was people living in Don Mueang, Bangkok Metropolitan, 165,939 people. The sample size was determined according to Taro Yamane's table. The sample was 384 people. Tools used in the research was a questionnaire. Data was analyzed using percentages, averages, and standard deviations, t -test, One-Way Anova. The research results found that:

1. the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, overall, it was at a high level. And when considering each aspect, it was found that the quality of public service was at a high level in every aspect ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.55). The number one ranking was education ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.45), followed by public health ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.54), and parks ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.65), civil registration ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.55), public utilities ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.65), and disaster prevention and relief. ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.65) respectively

2. Comparison the evaluation of public service quality of Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan, classified according to the status of people was found that people with gender, age, marital status, occupation, and educational level and duration of residence in Don Mueang District Office, Bangkok Metropolitan were difference, overall, and every aspect was no different.

Keywords: evaluation, public service quality, Don Mueang District Office

บทนำ

บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมี

เป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐาน บริการพิเศษต่างๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชน และสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนวยความสะดวก การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2565)

หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความ เป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหาร การเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลัก ความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการ จัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐ ในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และ ประสิทธิภาพ (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่าง โปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์, 2564) ในยุคปัจจุบัน ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการสาธารณะต่อบริการภาครัฐที่มี ประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นการพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง รวมถึงสำนักงานเขต ใน ฐานะหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาทสำคัญ ในการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ก็ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีภารกิจ ในการดูแลและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ครอบคลุมประชาชน 165,939 คน (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2567) พื้นที่ กว่า 14 ตารางกิโลเมตร งานบริการของสำนักงานเขตดอนเมือง มีความหลากหลาย ครอบคลุม ด้านต่างๆ เช่น การทะเบียนราษฎร การเก็บภาษี การออกใบอนุญาตการให้บริการด้านสาธารณสุข การให้บริการด้านการศึกษา การดูแลความ สะอาด การรักษาความปลอดภัย คุณภาพของบริการสาธารณะ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และ คุณภาพชีวิตของประชาชน การประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะจึงมีความสำคัญเพื่อวัดผล ประสิทธิภาพการให้บริการ หากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่น ปัญหา ความซับซ้อน และความหลากหลายของความต้องการของประชาชน การประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะยังมี

ความสำคัญมากขึ้น สำหรับสำนักงานเขตตอนเมืองการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะยังมีจำกัด ประชาชนยังขาดช่องทางในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ หน่วยงานยังขาดข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังว่าการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตตอนเมืองให้บรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์ที่ได้จะส่งผลดีต่อประชาชนในพื้นที่ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรที่ได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่า คุณภาพบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผล คุณลักษณะในการประเมินความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคง ปลอดภัย การอำนวยความสะดวกยุติธรรม การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ (สม

ชัย นันทาภิรัตน์, 2564) การจัดการบริการสาธารณะในท้องถิ่น เป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นผู้ให้บริการกับประชาชน ที่เป็นผู้รับบริการ ซึ่งต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุด อีกทั้งคุณภาพของการจัดการบริการสาธารณะที่ดี ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม เพราะการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริง ต้องรับทราบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนเสียก่อน โดยให้ประชาชนในชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจ และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา (สมาน รังสียกฤษฎ์, 2553)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันประเทศไทย มีรูปแบบองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา 3) เทศบาล (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) 4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (กวีวัฒน์ คงพงศา, 2559) กรุงเทพมหานคร (กทม.) มีฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต มีสำนักงานใหญ่เรียกว่า ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (อรทัย ก๊กผล, 2559) สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2567)

ระเบียบวิธีวิจัย/วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 165,939 คน (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) ค่า One-Way Analysis of Variance

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.78 มีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.07 สถานภาพสมรสโสดจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.61 อาชีพรับจ้างจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.28 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.41 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มากกว่า 5 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.97

2. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.55) อันดับหนึ่งคือด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.45) รองลงมาด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.54) ด้านสวนสาธารณะ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.65) ด้านทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.55) ด้านสาธารณูปโภค ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.65) และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

2.1 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งครบถ้วนตามความเป็นจริงเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมามีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้ง่ายและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลังเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้มพูดจาไพเราะมีอัธยาศัยดีเป็นอันดับสุดท้าย

2.2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการดับเพลิงมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลาเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนป้องกันไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอและระบบสื่อสารงานป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุขมีประสิทธิภาพเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีจุดแจ้งเหตุไฟไหม้หรือเตือนภัยที่เห็นเด่นชัดสามารถสังเกตได้ง่ายเป็นอันดับสุดท้าย

2.3 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับท่อระบายน้ำภายในเขตมีการระบายน้ำได้ดีเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาไฟจราจรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอและสภาพผิวการจราจรในเขตมีความสมบูรณ์ดีเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนสะพานลอยอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีและปลอดภัยมีแสงสว่างเพียงพอเป็นอันดับสุดท้าย

2.4 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านสวนสาธารณะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับไม้ประดับในสวนสาธารณะต่าง ๆ ของเขตได้รับการดูแลอยู่เสมอเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาสระน้ำในสวนสาธารณะได้รับการดูแลไม่มีกลิ่นเหม็นและห้องน้ำในสวนสาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาดและปลอดภัยเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนสวนสาธารณะของเขตได้รับการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอเป็นอันดับสุดท้าย

2.5 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับอาคารเรียนมีการออกแบบโครงสร้างที่แข็งแรงมีอากาศถ่ายเทเหมาะสำหรับการเรียนการสอนเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาห้องสมุด ห้องแห่งการเรียนรู้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์สำหรับจำนวนนักเรียนและบริเวณโรงเรียนและบริเวณโดยรอบมีความปลอดภัยเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีการส่งเสริมนักเรียนที่มีความพิเศษในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นอันดับสุดท้าย

2.6 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับมีโรงพยาบาลและสถานอนามัยที่สามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาการบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำเสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ต่าง ๆ มีความทันสมัยได้มาตรฐานความปลอดภัยเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันการเกิดโรคต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการประเมิน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในด้านทะเบียนราษฎร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมืองกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

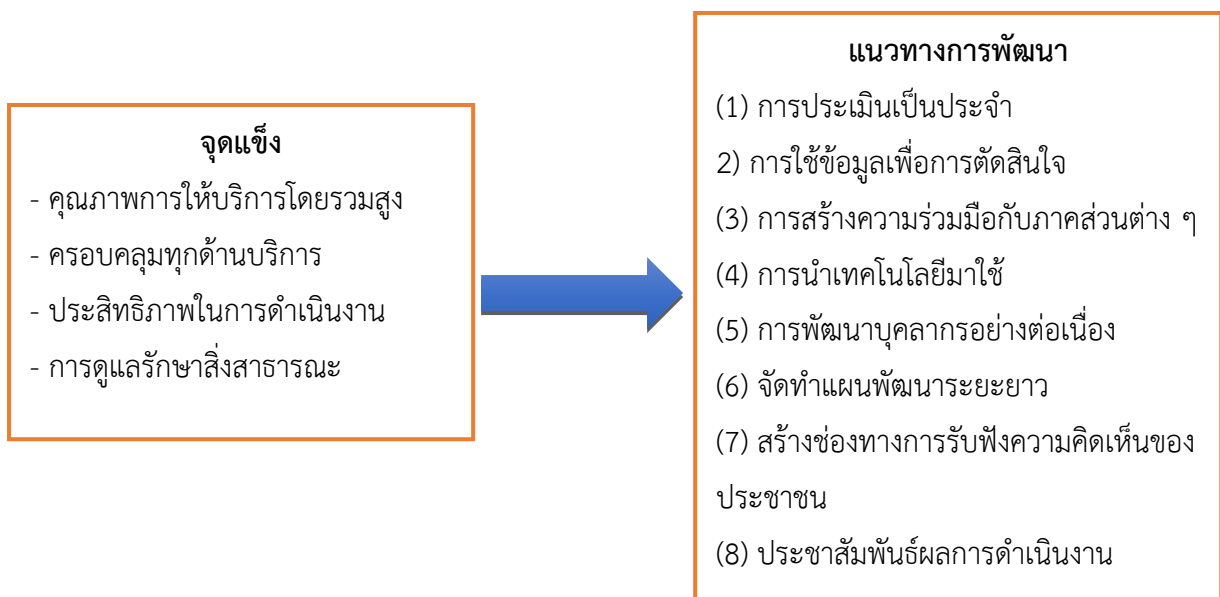
อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่โดยสภาพแล้วจัดเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนกิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง การดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ ภัคเดช พลบุญ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สามต้น อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับหนึ่ง คือ ด้านการศึกษา รองลงมาด้านสาธารณสุข ด้านสวนสาธารณะ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ผู้ศึกษามีประเด็นเพิ่มเติมการอภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้ 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีระบบการทำงานที่เป็นระบบ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดายและได้รับความพึงพอใจสูง สอดคล้องกับ สาริศา สุวรรณวิภา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระเทียม อำเภอมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระเทียม อำเภอมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติอย่างดี มีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน มีอุปกรณ์และบุคลากรที่เพียงพอ และมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันภัยพิบัติ ทำให้เกิดความร่วมมือในการดูแลความปลอดภัยในชุมชน สอดคล้องกับ ศิริกาญจน์ พัฒนไพโรจน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นด้วยมากทุกด้าน 3) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสาธารณสุขขั้นพื้นฐานเขตดอนเมืองมีระบบประปา ไฟฟ้า และการระบายน้ำที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเขต ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและต่อเนื่อง มีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานเขตมีการวางแผนและดำเนินการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ระบบต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาการชำรุดเสียหาย รวมถึงการลงทุนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เขตดอนเมืองมีการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น การขยายระบบประปา ไฟฟ้า หรือการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น และความเจริญเติบโตในพื้นที่ สอดคล้องกับ สุวพิชชา พงษ์บริบูรณ์ (2564) ได้วิจัยเรื่องระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของ สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก 4) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้านสวนสาธารณะอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเขตดอนเมืองมีสวนสาธารณะให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการและความสนใจ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน สวนได้รับการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ และมีกิจกรรมที่น่าสนใจจัดขึ้นอยู่เสมอ ทำให้ประชาชนในพื้นที่สามารถใช้ประโยชน์จากสวนสาธารณะได้อย่างเต็มที่และมีความสุข นอกจากนี้ ยังมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสวน ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมรับผิดชอบต่อพื้นที่สีเขียวในชุมชน สอดคล้องกับ ศิริญา เตชะมณี (2565) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวัว อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวัว อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สรุปองค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมมีระดับคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการโดยรวมสูง สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสำนักงานเขตในการมอบบริการที่ดีแก่ประชาชน ครอบคลุมทุกด้านบริการ มีการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภค และอื่นๆ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ระบบสื่อสาร และท่อระบายน้ำ และการดูแลรักษาสิ่งสาธารณะ สวนสาธารณะ โรงเรียน และสถานที่สาธารณะอื่น ๆ ได้รับการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ จากการวิเคราะห์ผลการประเมิน สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่และข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมืองได้

ดังนี้ (1) การประเมินเป็นประจำ ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง (2) การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ นำข้อมูลจากการประเมินมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการพัฒนาบริการ (3) การสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ในการพัฒนาบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ (4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและลดขั้นตอนในการให้บริการ (5) การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป (6) จัดทำแผนพัฒนาระยะยาว กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะยาว (7) สร้างช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และ (8) ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน สื่อสารผลการดำเนินงานและความสำเร็จในการพัฒนาบริการให้ประชาชนรับทราบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านทะเบียนราษฎร์ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ควรจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนในการดำเนินการงานทะเบียนราษฎร์ติดไว้รอบบริเวณที่ทำการ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่มีความถี่ในการใช้งานสูงเป็นประจำทุกวัน จัดเจ้าหน้าที่ชุดประชาสัมพันธ์เดินสายประชาสัมพันธ์ ความรู้ต่าง ๆ ตามชุมชนเป็นประจำทุกสัปดาห์หมุนเวียนกันไปให้ทั่วทุกชุมชน

3. ด้านสาธารณูปโภค สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นประจำ โดยเฉพาะช่วงก่อนฤดูฝน และเพื่อป้องกันปัญหาการอุดตันที่เกิดจากประชาชนในชุมชน โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันและช่วยเหลือระดับครัวเรือนกับประชาชนในการคัดกรองขยะ และบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้งลงในท่อระบายน้ำสาธารณะหรือแหล่งน้ำของชุมชน

4. ด้านสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ในสวนสาธารณะเพื่อตัดแต่งกิ่งสำหรับไม้ยืนต้นให้ร่มรื่น เพื่อทำให้เกิดทัศนียภาพที่สวยงามอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

2. ควรศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

References

- Arthai, K. (2016). Structure of Bangkok Metropolitan Administration [Website]. Retrieved October 22, 2023, from wiki.kpi.ac.th/index.php?title=โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร
- Gowi-Phon, P. (2016). Structure of local administrative organizations in the Thai political context. *Journal of Nakhon Ratchasima College*, 10(2), 378–390.
- Institute for Research and Development, Nakhon Sawan Rajabhat University. (2021). Report on the satisfaction survey of services provided by Khao Phrangam Subdistrict Municipality, Mueang Lop Buri District, Lop Buri Province, 2021 [Website]. Retrieved May 21, 2024, from <https://www.khaoprangam.go.th/project-detail?hd=40&id=12183>
- Man, S. (2021). Local administrative organizations and quality public service delivery. *MCU Bāli Studies Buddhakośa Parittahassan*, 8(1), 114–127.
- Nanthapirat, S. (2021). Local administrative organizations and quality public service delivery. *MCU Bāli Studies Buddhakośa Parittahassan*, 8(1), 114–127.
- Num-phad, P. (2022). Public opinions on the quality of services of Pho Sam Ton Subdistrict Administrative Organization, Bang Pa-han District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province [Master's thesis, MBA in General Management, Thepsatri Rajabhat University].
- Phathit, S. (2022). Public satisfaction with services of Saen Tung Subdistrict Administrative Organization, Khao Saming District, Trat Province [Master's thesis, Master of Public Administration in Public Policy, Burapha University].
- Phimlada, S. (2021). Public service quality of Bang Phra Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chachoengsao District, Chachoengsao Province [Master's thesis, Master of Public Administration in Public and Private Management, Burapha University].
- Sirisai, S. (2022). Public satisfaction with services of Khok Krathiam Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lop Buri District, Lop Buri Province [Master's thesis, MBA in General Management, Thepsatri Rajabhat University].
- Sirakarn, P. (2023). Public service quality of local administrative organizations in Banphot Phisai District, Nakhon Sawan Province [Master's thesis, MPA in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University].

- Siraya, T. (2022). Assessment of service quality of Khlong Wua Subdistrict Administrative Organization, Mueang Ang Thong District, Ang Thong Province [Master's thesis, MPA in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University].
- Suwappitcha, P. (2021). Level of public service quality of Huay Khwang District Office, Bangkok. [Independent study, MPA in Public Sector Management, Sukhothai Thammathirat Open University].
- Thachaphan, S. (2021). Attitudes of service users toward public service delivery of Khao Chamao Subdistrict Administrative Organization, Khao Chamao District, Rayong Province [Special problems, MPA in Public Policy, College of Public Administration, Burapha University].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.

