

คุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรีกรุงเทพมหานคร

Quality of Service Before and After the COVID-19 Pandemic Situation
of Thonburi District Office, Bangkok

ปานุ สุทธิมัย* และ ศรัณย์ จิตารีย์**

Panu Suttimai* and Saran Thitaree**

*นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐสมัยใหม่

**อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐสมัยใหม่

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Master of Public Administration (Modern Public Management)

Faculty of Humanities and Social Sciences Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Corresponding Author: ปานุ สุทธิมัย

อีเมล: paranor.911@gmail.com

บทความวิจัย

วันที่รับบทความ: 25 มกราคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 11 มีนาคม 2567 วันที่ตอบรับบทความ: 12 มีนาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประชากรคือ ประชาชนที่มารับบริการของฝ่ายต่าง ๆ ณ สำนักงานเขตธนบุรี ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการแจกแบบสอบถาม ในช่วงระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ t ค่าความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมก่อนสถานการณ์ฯ อยู่ในระดับมาก และในภาพรวมหลังสถานการณ์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพการให้บริการประชาชน

ก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมก่อนสถานการณ์ฯ มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และโดยภาพรวมหลังสถานการณ์ฯ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2) ประชาชนที่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน ได้รับบริการหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพประชาชนที่แตกต่างกันได้รับบริการหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การให้บริการ, คุณภาพ, ไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This research aimed to 1) investigate the factors influencing service quality levels before and after the COVID-19 pandemic of Thonburi District Office, Bangkok; 2) conduct a comparative analysis of service quality before and after the COVID-19 pandemic of Thonburi District Office, Bangkok, categorized by personal factors; and 3) study the relationship between service quality factors affecting public service quality before and after the COVID-19 pandemic of Thonburi District Office, Bangkok. The population comprised individuals who received services, People who come to receive services from various departments at Thonburi District Office. The random sampling method was used to distribute the questionnaires. Between 8:30 a.m. - 4:30 p.m. with a sample size of 385 people. Data collection instruments were statistical questionnaires, and data analysis involves frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and correlation.

The research findings were as follows:

1) The factors influencing service quality of Thonburi District Office were significant both before and after the COVID-19 pandemic, with high levels observed before the situation and moderate levels observed afterward. Overall, service quality for the public was good before the situation and relatively good afterward.

2) Individuals with different gender, age, education, occupation, and income received services after the COVID-19 pandemic differently, with no statistically significant differences observed at the 0.05 significance level. However, significant differences were found among different socio-economic status in services received after the COVID-19 pandemic at the 0.05 significance level.

3) Factors related to customer confidence, understanding, empathy, trustworthiness, and responsiveness positively correlated at a high level with public service quality of Thonburi District Officer, Bangkok after the COVID-19 pandemic. Additionally, factors related to fairness in service positively correlated at a moderate level with public service quality of Thonburi District Office, Bangkok after the COVID-19 pandemic.

Keywords: Service, Quality, Coronavirus 2019

บทนำ

เมื่อช่วงปลายปีคริสต์ศักราช 2019 หรือปีพุทธศักราช 2562 ในประเทศไทย ทัวทั้งโลกได้รับรู้ถึงการมีอยู่ของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน ชื่อของโรคติดต่อชนิดนี้มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า “COVID-19” ที่ย่อมาจาก “Corona Virus Disease Starting in 2019” หรือโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือที่เรียกกันว่าเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นมหันตภัยที่สร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อทัวทั้งโลก ในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การขนส่ง การค้าขาย วิถีชีวิต การศึกษา การเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยว ฯลฯ เนื่องจากหลายประเทศมีการปิดประเทศไม่ให้มีการเข้าออกเพื่อสกัดผู้ติดเชื้อรายใหม่เข้าสู่ประเทศ และมีมาตรการรวมกลุ่มในรูปแบบต่าง ๆ กำหนดวิธีการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือ เว้นระยะ รักษาระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้อื่น สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา หมั่นล้างมือบ่อย ๆ เมื่อไอหรือจาม ให้ปิดจมูกและปาก เก็บตัวอยู่บ้านเมื่อรู้สึกไม่สบาย ฯลฯ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค รวมถึงมีการกำหนดมาตรการล็อกดาวน์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคภายในประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย

จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ประชาชนทุกคนย่อมได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่แตกต่างกัน ส่งผลถึงภาระหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน เพื่อให้ประเทศขับเคลื่อนไปได้ในช่วงภาวะเช่นนี้ ที่ต้องกำกับควบคุมบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ อาทิ การบริหารจัดการการปกครอง การพัฒนา บำรุงรักษาพื้นที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดการงานด้านอนามัย สาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัพี่น้องประชาชนไปพร้อม ๆ กันกับมาตรการในการป้องกันสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังประชาชนทุกภาคส่วน เพื่อป้องกันสถานการณ์ที่ย่ำแย่เนื่องจากสถานการณ์ยังไม่คลี่คลายหรือบรรเทาลง พร้อมทั้งต้องปรับรูปแบบการทำงานการให้บริการ และการบริหารราชการจากเดิมไปสู่การบริหารราชการและการให้บริการประชาชนในรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มุ่งเน้นให้บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (บีบีซีนิวส์ไทย, 2020)

ดังที่กล่าวมานั้น สำนักงานเขตธนบุรี ในฐานะที่เป็นองค์กรท้องถิ่นระดับเขต เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีบทบาทหน้าที่ดูแลให้บริการอำนวยความสะดวก และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการภายในเขตธนบุรี และบริหารจัดการสถานการณ์ภายในองค์กรไม่ให้เกิดคลอนและมีประสิทธิภาพ ภายใต้การบริหารราชการในรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ ที่จะส่งผลถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปจากการติดต่อราชการในรูปแบบเดิม ทั้งสถานที่ให้บริการที่ไม่สามารถรองรับประชาชนได้ในครั้งละจำนวนมาก ต้องมีการเว้นระยะห่างพื้นที่ให้บริการ พื้นที่นั่งพักหรือรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการรับประชาชนและให้บริการประชาชน

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ ซึ่งข้อค้นพบจะสามารถผลักดันให้มีการกำหนดกระบวนการ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ เข้าใจถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นปฏิกริยาย้อนกลับสู่ระบบที่จะทำให้สำนักงานเขตธนบุรีสามารถนำมาปรับปรุงรูปแบบนโยบายแผนงานเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนในรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตธนบุรีจำนวน 101,646 คน ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564 (งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน เขตธนบุรี, 2564) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตธนบุรีที่เข้ามาใช้บริการของเขตธนบุรี ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่จะเกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% จำนวน 385 คน จากประชาชนที่มารับบริการของฝ่ายต่าง ๆ ณ สำนักงานเขตธนบุรี ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการแจกแบบสอบถาม ในช่วงระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น.

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่ใช้ในการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ ในช่วงก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการในช่วง ก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ การให้บริการอย่าง สม่าเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ช่วงของระดับคะแนน ประกอบด้วย น้อยที่สุด (1) น้อย (2) ปานกลาง (3) มาก (4) และมากที่สุด (5) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของ Best (1977) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีคุณภาพดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีคุณภาพดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีคุณภาพค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.47 หมายถึง มีคุณภาพไม่ดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีคุณภาพต้องปรับปรุง

2. คุณภาพเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนรายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความตรงของแบบสอบถามได้ค่า IOC (Index of Congruence) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

2. นำแบบสอบถามที่ทดสอบด้วยการ Try Out กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มผู้ให้บริการประชาชน และประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานเขตข้างเคียง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) รวมทั้งฉบับ ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่า α เท่ากับ .937 ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นที่สูงสามารถนำคำถามไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา ในช่วงก่อนที่สถานการณ์แพร่ระบาดจะคลี่คลายในช่วงเดือนตุลาคม 2564 เป็นเวลา 1 เดือน และในช่วงภายหลังจากที่สถานการณ์แพร่ระบาดคลี่คลายแล้วในช่วงเดือนกันยายน – เดือนตุลาคม 2565 เป็นเวลา 2 เดือน

ผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของฝ่ายต่าง ๆ ณ สำนักงานเขตธนบุรี

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.10

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 51 – 65 ปี ร้อยละ 33.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ระดับอนุปริญญาขึ้นไป ร้อยละ 26.85

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สมรส ร้อยละ 50.38

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 22.33

รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 27.01

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ				หลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.26	.71	มาก	1	3.34	.90	ปานกลาง	1
2	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.21	.69	มาก	3	3.18	.73	ปานกลาง	4
3	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.17	.71	มาก	4	3.16	.71	ปานกลาง	5

ลำดับ	ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ	ก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ				หลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	4.22	.70	มาก	2	3.21	.73	ปานกลาง	2
5	ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็น ใจผู้รับบริการของประชาชน	3.85	.86	มาก	5	3.20	.67	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย		4.14	.75	มาก		3.22	.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของประชาชน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด และในช่วงภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีรายละเอียดของผลการวิจัยในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชนก่อน และหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ ประชาชน	ก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ				หลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	4.17	.73	ดี	3	3.18	.74	ค่อนข้างดี	5
2	ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	4.19	.71	ดี	2	3.21	.70	ค่อนข้างดี	4
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.24	.70	ดี	1	3.27	.74	ค่อนข้างดี	2
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.87	.87	ดี	5	3.26	.68	ค่อนข้างดี	3
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.01	.81	ดี	4	3.69	.86	ดี	1
รวมเฉลี่ย		4.10	.78	ดี		3.32	.77	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมผลการวิจัย พบว่า ในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการให้บริการรวดเร็ว

ทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพแตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรีกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรีกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการฯ				
ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	p - value	
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X ₄)	r = .854**	สูง	.000	
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (X ₅)	r = .829**	สูง	.000	
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X ₂)	r = .805**	สูง	.000	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X ₃)	r = .777**	สูง	.000	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₁)	r = .551**	ปานกลาง	.000	

** นัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแล้ว ผลการศึกษาพบว่า

ช่วงก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยค่าเฉลี่ยต่ำสุดในช่วงก่อนสถานการณ์ คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของประชาชน เพราะคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร อันได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี (material) รวมทั้งวิธีการจัดการต่าง ๆ (methods) เพื่อให้กิจกรรมที่ดำเนินนั้น ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2559) สามารถรับรู้ได้ถึงการให้บริการที่ดี ได้รับความสะดวกในการรอรับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของประชาชน จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เป็นเพราะการให้บริการที่ต้องการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ความใส่ใจ และความเป็นกันเองและสร้างความมั่นใจ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของบุคคลแต่ละบุคคลว่าพอใจหรือมีความสุขโดยเกิดจากการเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ Lin, Chen & Chiu (2010 อ้างถึงใน วรสถิตยา ศุภธนโชติพงศ์, 2562)

ช่วงหลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยค่าเฉลี่ยต่ำสุดในช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ที่มีปัจจัยที่ทำให้คุณภาพการให้บริการลดน้อยลง อาจเพราะความแตกต่างของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิมจะส่งผลถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างไปมากกว่าเดิม หรือแม้แต่ทัศนคติและการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไป แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็เป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954 อ้างถึงใน วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ, 2563) ที่กล่าวว่าการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และผู้ให้บริการควรต้องเสียสละทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกสบายให้กับประชาชน และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพราะหากมองถึงศักยภาพความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที อาจลดน้อยลงเนื่องจากการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการและการจำกัดให้บริการต่อวัน การปรับเปลี่ยนการให้บริการไปทางช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เว็บไซต์ของหน่วยงาน ระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผ่านระบบศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งไม่ครอบคลุมหรือเป็น

อุปสรรคต่อกลุ่มเป้าหมายของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อหรือระบบออนไลน์ต่าง ๆ เพราะสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ส่งผลถึงความต้องการเข้าถึงการให้บริการ ความเร่งด่วนในการให้บริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในสถานการณ์นั้น ๆ มุมมองของผู้รับบริการ มีทัศนคติและการรับรู้ต่อการบริการเปลี่ยนแปลงไป ลูกค้าย่อมมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน นั่นคือ มีทัศนคติและรับรู้ ผลการบริการที่แตกต่างจากสินค้าและบริการนั้น ๆ Sriyam (2010 อ้างถึงใน วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562)

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแล้ว ผลการศึกษาพบว่า

ช่วงก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีคุณภาพอยู่ในระดับดี รองลงมาด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีคุณภาพอยู่ในระดับดี จะเห็นได้ว่า ก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีการบริหารจัดการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีสถานที่รองรับบริการมีเพียงพอ และมีจุดให้บริการเพียงพอและสะดวกต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ ชัยมูล (2550) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ไว้โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และมุมมองต่อการให้บริการในภาพรวมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา และระยะเวลาการรอรับบริการ ไม่ล่าช้า และไม่นานเกินไป

ช่วงหลังสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีคุณภาพอยู่ในระดับดี รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี และด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี จะเห็นได้ว่า แม้ว่าจะเป็นช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ที่มีปัจจัยที่ทำให้คุณภาพการให้บริการลดน้อยลง แต่กลับมีมุมมองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าสูงสุด อาจเพราะความแตกต่างของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างไปจากช่วงก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ หรือแม้แต่ทัศนคติและการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไป เพราะเมื่อการให้บริการที่มีข้อจำกัด การนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยให้การบริการมีความสะดวกยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เท่าทันต่อสถานการณ์ และมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการรอรับบริการให้มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย (2554) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล ก็ส่งผลต่อมุมมองและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เพราะการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยเป็นส่วนเสริมทำให้การบริการมีความสะดวกยิ่งขึ้น

3. จากสมมติฐานของการวิจัยที่กำหนดไว้ คือ

3.1 ประชาชนที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนสถานภาพมีคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาตามลักษณะกายภาพของสำนักงานเขตธนบุรี ซึ่งเป็นองค์กรส่วนราชการท้องถิ่นระดับเขต มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับพี่น้องประชาชนภายในพื้นที่ ที่ให้บริการตามปัจจัยจำนวนประชากร ชุมชน สถานศึกษาในพื้นที่ มีความผูกพัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยและเรียกได้ว่ามีวิถีชีวิตร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ และมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการร่วมกันผลักดันพื้นที่เขตธนบุรี แม้ว่าจะมีปัจจัยของการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ทำให้มุมมองของการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป ส่วนประชาชนที่สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีปัจจัยที่มีผลกระทบจากการให้บริการที่มีข้อจำกัด มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เท่าทันต่อสถานการณ์ และมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการรอรับบริการ มีช่องทางในการติดต่อรับบริการเพิ่มมากขึ้นทางระบบออนไลน์ ซึ่งลดข้อจำกัดในการให้บริการได้บ้าง และสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น แต่ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการที่ต้องเรียนรู้ขั้นตอนใหม่ ๆ ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงช่องทางเหล่านี้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Weber (1966 อ้างถึงใน มงคล ปานศรี, 2562) ได้กล่าวถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้ว่า การจะทำให้การบริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ควรวางกลยุทธ์ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และการบริการที่ดี มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้เกิดความความกระตือรือร้นในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง มีความภักดีต่อองค์กรให้มากขึ้น รวมถึงพิจารณาการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมต่อประสิทธิภาพของงานเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีการบริหารจัดการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จัดสรร/สรรหาสถานที่รอรับบริการ และมีจุดให้บริการให้มีเพียงพอ สะดวกต่อการให้บริการ

3.2 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการประชาชนก่อนและหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

อภิปรายได้ว่า ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อ่อนน้อม เข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการที่สามารถสัมผัสได้ตามแนวคิด Human Touch กล่าวคือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา แสดงออกถึงความเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า (Empathy) มีความเป็นมิตร นำเข้าหาหน้าสนทนาด้วย ดังนั้นต้องมีน้ำเสียงและทักษะการพูดที่ดี (Friendly) มีความสามารถปรับใช้กฎระเบียบ หรือสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว หัวไว ไหวพริบดี (Adaptability) มีความยืดหยุ่น ไม่ตรงเป็นไม้บรรทัด จนยอมหักไม่ยอมงอ (Flexible) สื่อสารอย่างชัดเจน ไม่สร้างปัญหาตามมา (Clear Communication) เพราะหากกล่าวถึงการให้บริการนั้น อาจมองว่าเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) หรือไม่สามารถสัมผัสได้ แต่สามารถรับรู้ได้จากปัจจัยต่าง ๆ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ เมื่อพิจารณาปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ลูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในทางที่ต่ออย่างลดความแออัดของผู้รับบริการต่อวัน หรือช่องทางออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น แต่ก็อาจมีด้านที่ไม่ดีที่ส่งผลต่อทัศนคติ ความสะดวกสบายของผู้รับบริการในบางกลุ่มที่คุ้นชินกับการให้บริการรูปแบบเดิม ๆ หรือในกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางออนไลน์ได้ อาจรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองลดน้อยลงเพราะไม่ได้พูดคุยสอบถามโดยตรง และไม่สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้โดยง่ายกว่าแต่ก่อน ซึ่งหากพิจารณาในมุมมองนี้ก็อาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ที่แต่เดิมช่วงก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดฯ ที่สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อรับคำแนะนำข้อมูล และ/หรือตอบข้อสงสัยได้ทันที อีกทั้งในช่องทางออนไลน์ซึ่งไม่ได้สื่อสารด้วยวาจาอย่างการส่งข้อความทางช่องทางแชทข้อความตัวอักษรอาจไม่แสดงออกให้เห็นถึงน้ำเสียง หรือสื่อได้ถึงคำพูดที่สุภาพนุ่มนวล สอดคล้องกับแนวคิดของวราวิรัตน์ สันติวงษ์ (2549 อ้างถึงใน วรท ธรรมวิทยาภุมิ, 2558) การให้บริการจำเป็นต้องใช้ทักษะความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย และต้องมีการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งความสม่ำเสมอ ความรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วย “5c” ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) ความดูแลและการให้ (Caring and Giving) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวพันกับลูกค้า การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict) และการให้ความไว้วางใจ (Trust) เพราะประชาชนที่มาใช้บริการต่างก็มุ่งหวังการบริการที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้สึกที่เป็นมิตร เอื้ออาทร มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและตอบสนองต่อปัญหาทันทีแม้การบริการในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้นแต่ด้วยข้อจำกัดในการตอบสนองให้เท่าทันต่อความต้องการก็อาจสื่อว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความทุ่มเท เสียสละ มีความอดทนต่อการให้บริการหรือไม่อย่างไร

และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นต่อการให้บริการมากขึ้นเพียงใด แต่หากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์แพร่ระบาดส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการพัฒนาศักยภาพ ทักษะของเจ้าหน้าที่การให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ และให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญมาสอนงานให้ความรู้แบบใกล้ชิดในการปฏิบัติงานจริง เพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่ขาดประสบการณ์ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ควรกำชับให้สนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ หัวหน้างาน คอยสอดส่องและสังเกตว่าผู้รับบริการได้รับการบริการและคำแนะนำที่ดี และชัดเจนตรงตามความต้องการ และเมื่อพบหรือทราบว่ามีปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับสายงานของตัวเอง เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่และพยายามที่จะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการในเบื้องต้น พร้อมให้ความช่วยเหลือส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานโดยตรง เพื่อประโยชน์และความสะดวกของผู้รับบริการ

3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการสำรวจข้อมูล/ข้อสงสัยของประชาชน นำมาศึกษา เพื่อรวบรวมประเด็นข้อสงสัยของประชาชน เพื่อสามารถนำมาชี้แจงได้ทันที รวมถึงควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง/แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ประเภทเดียวกัน เพื่อเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญและเป็นการฝึกฝนการตอบข้อคำถาม ให้ความรู้ และความชำนาญ ตามสายงานตามตำแหน่งของแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรกระตุ้นสร้างแรงจูงใจ และสร้างจิตสำนึก การให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ โดยผู้บังคับบัญชาควรมีส่วนช่วยผลักดันให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ และให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจตรา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเข้มงวด โดยที่ผู้รับบริการสามารถประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยที่ผลการประเมินจะนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมและพัฒนา ผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเอง อาจมีมาตรการปรับเปลี่ยนให้ ไปปฏิบัติในตำแหน่งที่เป็นส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานแทน

5. ด้านความเป็นรูปธรรม ควรสร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการโดยการให้ เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการเข้าถึงการให้บริการ และในช่วงแรกต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกสอนวิธีการใช้งานในเบื้องต้น แนะนำวิธีการติดต่อรับบริการ พร้อมติดป้ายแนะนำ ดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจถึงระบบฐานข้อมูลการรับบริการทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เพื่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างครอบคลุมและเท่าทัน กับปัจจุบันได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการระบบบริการของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนมาใช้บริการของสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- ปีปิชีนิวส์ไทย. (2020). [ออนไลน์]. โควิด-19 : เชื้อกลายพันธุ์ที่น่าวิตกแล้ววัคซีนชนิดไหนจะพิชิตพวกมันได้. [สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2564]. จาก <https://www.bbc.com/thai/international-57692589>.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู. รายงานโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- มงคล ปานศรี. (2562). ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วรท ธรรมวิทยานุกูมิ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรษสิญา ศุภธนโชติพิงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมบัติ ชัยมูล. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). [ออนไลน์]. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะ ของภาครัฐไทย. [สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2564]. จาก https://reru.ac.th/articles/images/vijai_20_04_59_4.pdf.
- Best, John W. (1977). *Research in education*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.