



คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

นิจปฏิภาณ มาตขาว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

พฤศจิกายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

นิจปฏิภาณ มาตขาว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

พฤษภาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

SERVICE QUALITY OF DAMRONGDHAMA CENTER SAKON NAKHON PROVINCE

BY

NITPATIPARN MARTKHAO

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration

At Sakon Nakhon Rajabhat University

November 2020

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นิจปฏิภาณ มาตขาว

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์โธสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 9 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ เสนาะ และ ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธาน ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผศ.ดร.สามารถ อัยกร กรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาพร้อมทั้งแนะแนวทางในการดำเนินงานและแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ให้ความรู้ และประสบการณ์ที่ดีมาโดย ตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำวิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิประสาท ความรู้ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้จัดทำ ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบป้องกัน ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้ง บุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ที่ให้ความ อนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถทำให้วิจัยนี้ สำเร็จได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้ที่สนใจต่อไป

นิจปฏิภาณ มาตขาว

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	นิจปฏิภาณ มาตขาว
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$)

2. ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวน บุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ด้วยความกระตือรือร้น หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบาย ในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตาม กฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือ แนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

TITLE	Services Quality of Damrongdhama Center Sakon Nakhon Province
AUTHOR	Nitpatiparn Martkhao
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol Asst. Prof. Dr. Samart Aiyakorn
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTE	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2020

ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) to investigate the level of services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province, 2) to compare the quality of services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province. on the basis of different personal traits, and 3) to examine and gain the guidelines on developing the services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province. The samples were 400 people who visited and requested for services at Sakon Nakhon Damrongdhama Center during 20 July–21 August, 2020. The instrument used for data collection was a questionnaire and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test, and One – way ANOVA.

The research revealed these results:

1. The people's opinion of services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province. as a whole, was at the high level ($\bar{X} = 4.18$). Contemplating each aspect, it was found that every aspect was at the high level. Of all aspects, the credibility of the services gained the highest mean ($\bar{X} = 4.37$). The concreteness/ tangibility of services obtained the second highest mean ($\bar{X} = 4.33$). However, the sympathy to the service users contained the lowest mean ($\bar{X} = 3.94$).

2. The people whose ages, educational backgrounds, and monthly incomes differed significantly had different opinions on services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province at .00 statistical level. Nonetheless, those with

different genders, careers and experiences of using the services, as a whole, did not have different opinions on services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province.

3. Useful guidelines were given to improve services quality of Damrongdhama Center, Sakon Nakhon Province. Sakon Nakhon Damrongdhama Center should set the policy for increasing the number of personnel so that the people's problems will be solved quickly and efficiently. The personnel should be sent to attend trainings in order to develop the knowledge about performing their jobs. They should be sent to have lessons or to learn about any legal information and regulations included in the pledges and complaints filed by the people; for instance, land bills or laws on debts. The personnel of Sakon Nakhon Damrongdhama Center should be instilled in them to give top priority or more attention to the people's problems. They should be determined or have intent to serve the service users or to solve the people's problems with keenness. The offices which are authorized to established the policies should set the policies on creating the systems to control the quality so that the jobs and performances of Sakon Nakhon Damrongdhama Center will be carried out efficiently. The systems to check and strengthen the staff's duties and jobs in compliance with the laws and regulations should be concretely and evidently installed. Palpable laws, regulations and practices should be established and enacted.

Keywords: Quality of services, Sakon Nakhon Damrongdhama Center

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
บริบทศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร	95
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผลการวิจัย	111
ข้อเสนอแนะการวิจัย	118
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	130
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	148
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	151
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	159
ภาคผนวก จ คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถาม	161
ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ	165
ประวัติย่อของผู้วิจัย	169

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 Sample Size Used in Research Studies	49
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	60
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	62
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ รายข้อ	63
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือ ในการบริการ รายข้อ	64
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ รายข้อ	65
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ รายข้อ	66
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ รายข้อ	67
9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	68
10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	70
12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	71
13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	72
14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	73
15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	74
16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	75
17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	76
18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	78
20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	79
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	80
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	81
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	82
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	83
25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	84
26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)	86
28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)	87
29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)	88
30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)	89
31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ การมาขอรับบริการ	90
32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	91
33 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ...	93
34 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการห้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	33
3 ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	35
4 ประเภทห้องเรียนร้องทุกข์	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้ประชาชนตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานกระทรวงมหาดไทยโดยเป้าหมายสำคัญที่จะให้กระทรวงมหาดไทยได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชนการทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากระทรวงมหาดไทยมีภาระหน้าที่ที่ต้องอำนวยความสะดวกและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ อย่างไรก็ตามเนื่องจากกระทรวงมหาดไทย มีภาระหน้าที่ในหลายด้านจึงอาจจะไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุก ๆ ด้านได้ เพื่อเป็นแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรม” โดยเป้าหมายสำคัญที่จะได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนได้จัดให้มีการบริการและลักษณะของงานให้ตรงกับความหมายของอุดมการณ์ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ภารกิจการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ภารกิจให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ภารกิจอำนวยความสะดวก หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน (กนกขวัณ สัชชัเพ็ง, 2555, หน้า 1)

จังหวัดสกลนครเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้บริการ อำนาจ ความสะดวกและช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความประสงค์ ตามโครงการการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่ง ได้ลงนามในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้เข้ามายื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม เป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร ต้องอาศัยความพร้อมหน่วยงานทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณี ได้รับการแก้ไขปัญหา บางกรณีต้องใช้เวลาเวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือ บางกรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย เป็นต้น (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร, 2563, หน้า 5)

การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งขององค์การ เพราะเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นถึง ความสำเร็จ และความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพของ องค์การ การบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์การ เพื่อให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยนำศาสตร์และศิลป์ พร้อมด้วยทรัพยากรทางการบริหาร มาใช้ในกระบวนการการบริหารได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด คือ ผู้บริหารผู้บริหารเป็นหลักชัยของหน่วยงาน และเป็นดวงประทีปของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้มี ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพยายามทำตนให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของ ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกัน แนวคิดเรื่องการบริหารที่ดี จากต่างประเทศได้เผยแพร่เข้าสู่สังคมไทย โดยนักคิด นักวิชาการองค์กรพัฒนาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญา การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในคดีปกครอง การอำนวยความสะดวกด้าน การรับเรื่อง ร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งต้องมีการปฏิรูบบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหารให้สามารถบริหาร ทรัพยากรของสังคมโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมี สมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยจะต้องมีการเปลี่ยน ทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็น ศูนย์กลาง และสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นและ เป็นมิตร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็น ธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะที่ ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลและควบคุมศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสกลนคร จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสกลนคร ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไป ปรับใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ รวมถึงการเพิ่ม ประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้เกิด ประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แตกต่างกันหรือไม่เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สกลนคร ควรเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตาม
คุณลักษณะส่วนบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สกลนคร
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ผลจากการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สำนักงานจังหวัด
สกลนคร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้
ในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และ
เป้าหมายขององค์การต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research และจะทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 อาชีพ

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ

2.2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

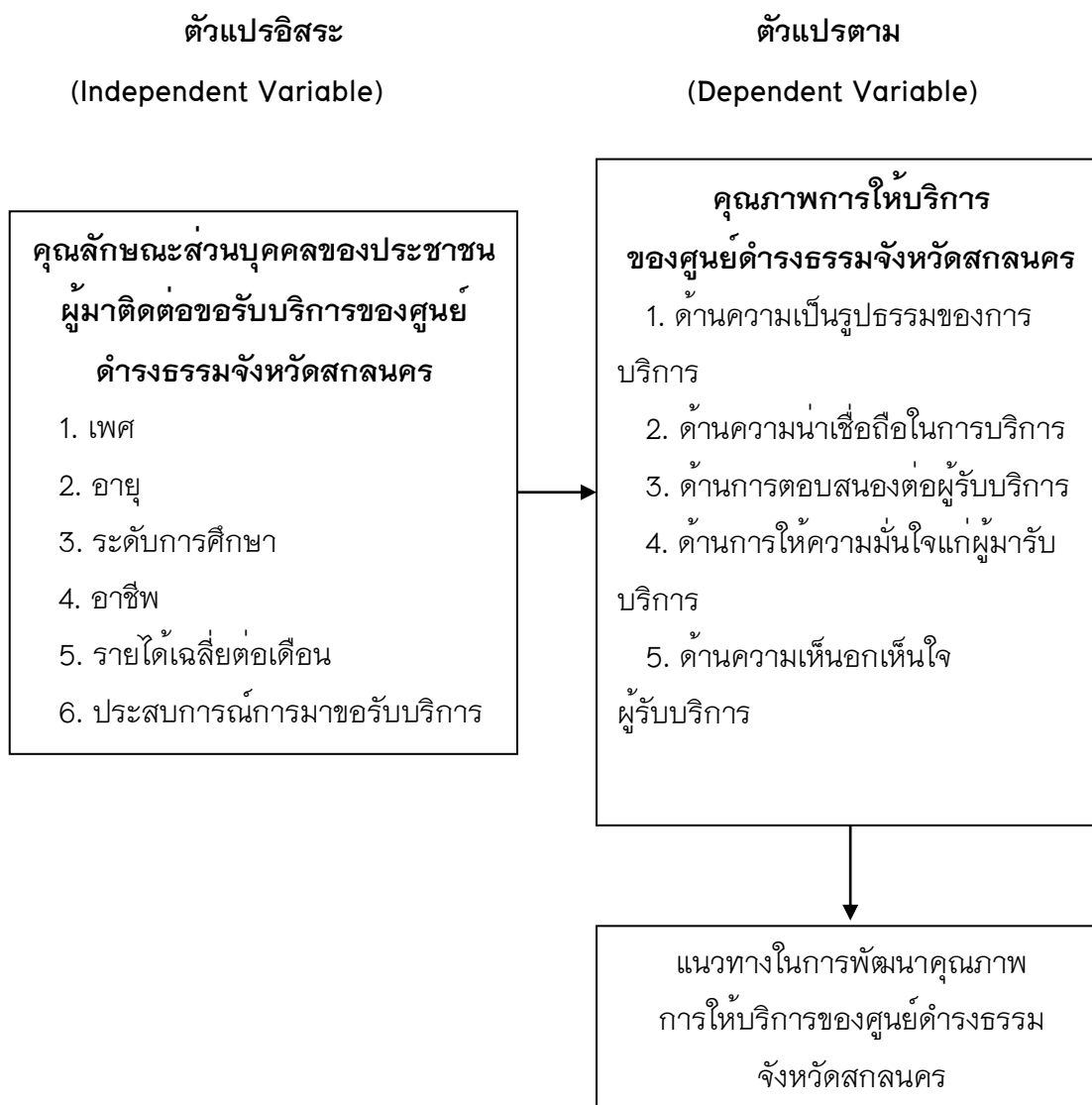
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน

พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ประเมินการคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ของ Parasuraman et al. (1988, p. 17) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด เพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือ

ความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ในที่นี้หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการของคุณย์
ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของ
สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยี
ที่ใช้เพื่อการบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยความ
รวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสาร มีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการ
และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการ
ให้บริการ ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการ บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตรงตาม
เวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหา และให้บริการที่ถูกต้อง
เหมาะสมชัดเจนและโปร่งใส

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ
ต่อการให้บริการ ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันตาม
กำหนดเวลา กระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีหากต้องการความ
ช่วยเหลือเป็นพิเศษจะตอบสนองทันที และมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่า
จะได้รับบริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมี
ทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวก ความรู้ที่สามารถให้
คำแนะนำและตอบข้อสงสัย ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับ
บริการให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง
ชัดเจน

1.5 ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง
การเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เอาใจใส่ในการแก้ไข
ปัญหา แนะนำ ถู้อผลประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญที่สุด และให้เกียรติผู้มารับบริการ

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน
ผู้มาติดต่อขอรับบริการของคุณย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

2.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง
ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31-45 ปี 3) อายุ 46-60 ปี 4) มากกว่า 60 ปี

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา / ปวช. 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

2.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 4) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน 5) อาชีพอื่น ๆ

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท 2) รายได้ 10,001-20,000 บาท 3) รายได้ 20,001-30,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ หมายถึง จำนวนในการมาขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) มาใช้บริการครั้งแรก 2) เคยมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง 3) มากกว่า 5 ครั้ง

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ที่ได้จากบทสรุปของงานวิจัย ในด้านซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยรวม เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. บริบทศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในหัวข้อนี้ เป็นการกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

นริวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กระทรวงยุติธรรม,สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 50) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550, หน้า 42) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550, หน้า 62) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้ นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 57) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552, หน้า 56) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการ

บริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี
- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมี ความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราลินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน
- ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของ

ผู้รับบริการมีสมาธิ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553, หน้า 47) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความอดทน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler (2003, p. 145) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

การบริการ หมายถึง ประโยชน์และความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือ ส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่รูปแบบหรือสิ่งประเทืองหรือเชื้ออำนาจทางจิตวิทยา

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไป ใ้ได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือใน ระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น หลักการให้บริการประชาชน ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความตั้งใจของบุคคลหนึ่งกระทำกับอีกบุคคลหนึ่งเพื่อการแลกเปลี่ยนเพื่อให้บุคคลผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามความคาดหวังและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 11, 119-121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทันที
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กรเป็น

เวลานาน

- 7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
- 8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
- 9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบุญณณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการจะวัดระดับการบริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้

2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อม ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจ ความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็น ที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็น ความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษ ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะมี

ความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิลโล๊กซ์ โดโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการบริการ และผลลัพธ์การบริการ

ชัชวาล ทัดศิวัช (2554, หน้า 62) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็น มโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง การบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จาก ผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การ บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจาก บริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985, อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญมา, 2557, หน้า 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่ คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจ ประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตาม ความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

Schmenner (1995, p. 136 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2554, หน้า 63) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่า จะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

เท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Corrall and Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะต้องคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

คุณภาพการบริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี ทำความสุซ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการบริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ ขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากนัก คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

(จารุบุญฉัตร ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการบริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจ แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรัฐมภ์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการบริการ (Quality of service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการบริการว่า คุณภาพของการบริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ

ของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ เป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่ป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองของผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการบริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

ลักษณะของการให้บริการ

เพียงพร บุญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding and Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler and Armstrong, 2008, p. 96)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้ เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการที่ภาครัฐพึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 3)

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ประสิทธิภาพ คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพมักหมายความว่าความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิภาพขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชน

เป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพขององค์การของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, หน้า 4-5) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การการบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกิดกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาของ Gronroos เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านบริการอย่างจริงจัง Gronroos (1990 ; อ้างถึงใน ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, หน้า 9-11) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality-PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง ((Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ ในการใช้บริการ (Experienced quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทยังสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบ ในประเด็นดังกล่าว พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ดีย่างที่คาดหวัง

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงานของ Parasuraman, et al. ซึ่งในปี ค.ศ 1985 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะโดย (ไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557, หน้า 18)

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำ หลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดาเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำ ในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง ในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกลงานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะงานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้นของ Parasuraman, et al. ได้กำหนดมิติ ที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการ รวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman et al. ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557, หน้า 18-19)

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำ เสนอผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันที่ทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ภายหลัง Parasuraman et al. (1988, p. 17) ได้นำมิติของคุณภาพบริการ ทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมา สร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจของคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
2. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ นั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988, p. 17) ประกอบด้วย ลักษณะ 5 ประการคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้

บริบทศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ตามที่ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในระดับจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามสมควร

จังหวัดสกลนคร ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครขึ้นเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2557 ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 โดยมีที่ตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัดสกลนคร ชั้น 1 เพื่อทำหน้าที่ในการรับ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน

ปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มี นายเมธี สุพรรณผ่าย รองผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร กำกับ ดูแล ติดตาม และประสานการปฏิบัติราชการ โดยจังหวัดสกลนคร มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและเวรวันหยุดราชการ โดยให้มีการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แต่งตั้งข้าราชการระดับชำนาญการ ชำนาญงานขึ้นไป จากส่วนราชการ 10 ส่วนราชการ เป็นหัวหน้างานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำวันละ 1 คน ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

2. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่าง ๆ ให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมวันละ 2 ส่วนราชการ ๆ ละ 1 คน ตั้งแต่เวลา 08.00-16.30 น.

3. เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดสกลนคร ให้มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน 1567 และให้มาประจำการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

- เวลากลางคืน ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 17.30 น.-07.30 น.

ของวันรุ่งขึ้น

- เวลากลางวัน (เสาร์-อาทิตย์) ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.30 น.-

17.30 น.

4. นางสาวหงษ์ทอง อภิวงศ์ปัญญา หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร , นายบรรจง ตรีกุล ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุม กำกับ ดูแล สั่งการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมีข้าราชการสำนักงานจังหวัดสกลนคร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ นายอัมพร อุดมชารี ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ, นางสุภัค วรรณการ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ, นางสาวจันทนิชิติ ถ้าวาปี ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ และ นายสุรวิวัฒน์ สอนดา ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ และมีลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสกลนครและลูกจ้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จำนวน 6 คน ดังนี้ นางสาวสุภาภรณ์ นามโคตร, นายกฤษฎา ราชกรม, นายชลทิตย์ แสนมุงคุณ, นางสาวจีราภรณ์ ชนะเพ็ญ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร และ นายณัฐกร สิงห์ศรี, นายคมเพชร งามบัณฑิต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสกลนคร เป็นผู้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานงาน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมฯ ด้วย

แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

1. ให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครวันละ 4 คน โดยให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดสกลนคร จำนวน 2 คน และ เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ ให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 2 ส่วนราชการ

2. หน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

2.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการแก่ประชาชน

2.2 ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติราชการอื่น ๆ

2.3 รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ

จากทุกช่องทาง ดังนี้

(1) ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

(2) ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(3) จดหมายหรือหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

(4) ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยหรืออื่น ๆ

- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์จังหวัดสกลนคร

<http://www.sakonnakhon.go.th> สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line)

- เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

<http://www.sakonnakhon.go.th/damrongtham>

3. แนวทางและวิธีการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

3.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและวิธีการปฏิบัติราชการให้ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ วิเคราะห์ตรวจสอบเรื่อง

(2) อธิบาย ชี้แจง แนะนำ หรือประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาให้
ข้อมูล

(3) บันทึกลงในทะเบียนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาด้าน
กฎหมาย/วิธีการปฏิบัติราชการ

(4) ขอความร่วมมือประชาชนที่มาขอรับบริการตอบแบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2 การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

3.2.1 การวิเคราะห์เรื่อง

(1) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มี
ชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้) ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา
และจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ เว้นแต่กรณีมีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนมี
พยานบุคคลแน่นอนให้รับเรื่องไว้พิจารณา

(2) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
ให้ดำเนินการดังนี้

- สอบถามรายละเอียด ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องดังกล่าวมีส่วน
ราชการใดที่เป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

- หากวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วไม่ทราบแน่ชัดว่าเรื่อง
อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ให้เสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร
เป็นผู้วินิจฉัยสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีส่วนราชการรับผิดชอบหลาย
ส่วนราชการให้ประสานทุกส่วนราชการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(1) ให้โทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรม
ของส่วนราชการนั้น ๆ มารับเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครในทันที แล้วให้บันทึก
ในทะเบียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจัดไว้ โดยกำหนดให้รายงานผลภายใน 7 วัน
ทำการ และให้บันทึก ชื่อ-สกุล และเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่มารับเรื่องไว้

(2) ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ 3.2.2 (1) ให้หัวหน้าส่วน
ราชการผ่านทาง Line หรือโทรสาร (FAX) หรือโทรศัพท์ประสานหัวหน้าส่วนราชการนั้น

โดยตรง พร้อมทั้งแจ้งระยะเวลากำหนดรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนครทราบ ภายใน 7 วันทำการ

(3) กรณีมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่ระดับอำเภอ และ อำเภอไม่สามารถเดินทางมาชี้แจงได้ในทันที ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ใช้การสื่อสารทาง โซเชียลมีเดีย ส่งข้อมูลตรงถึงนายอำเภอ แล้วจึง ส่งเอกสารแจ้งตามระบบปกติ และให้นายอำเภอรายงานผลการดำเนินการให้ทราบทาง โซเชียลมีเดีย ภายใน 7 วัน และแจ้งเป็นเอกสารตามระบบปกติในภายหลัง

3.2.3 การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(1) เมื่อส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่นใด ให้ส่วนราชการรายงานผลการ ดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครทราบผ่านทางระบบ Line หรือช่องทางอื่นใด มาที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร (ID Line คือ damrongthamsakon) หรือประสาน เจ้าหน้าที่ฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0-4271-2094 ภายใน 7 วันทำการ โดยต้องมีข้อมูล สำคัญ คือ มูลเหตุของปัญหา และ/หรือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งแนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ

(2) การเสนอหรือรายงานเป็นเอกสาร ให้ส่วนราชการที่ได้รับเรื่อง จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สรุปสาระสำคัญ คือ มูลเหตุของปัญหา และ/หรือการ แก้ไขปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ข้อเสนอแนะ แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ภายใน 7 วันทำการ

(3) เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนครพิจารณารายงานตามข้อ 3.2.2 (2) แล้วมีความเห็นหรือสั่งการประการใด ให้สำเนาเรื่องดังกล่าวส่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนครอีกครั้ง

(4) ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดสกลนครที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร ทราบประจำสัปดาห์ และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน หรือตามผู้ว่าราชการ จังหวัดสกลนครได้พิจารณาสั่งการให้รายงาน

3.2.4 หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงาน โดยไม่แจ้ง ปัญหา/อุปสรรค/ ขอบขยายระยะเวลา ให้สำนักงานจังหวัดสกลนคร ดำเนินการ ดังนี้

(1) แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้าส่วนราชการ โดยกำหนดให้รายงานภายใน 5 วันทำการ แล้วให้แจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(2) หากยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านทางระบบ Line ถึงหัวหน้าส่วนราชการ โดยกำหนดให้รายงานภายใน 3 วันทำการ แล้วให้แจ้งเป็นหนังสือตามปกติ

(3) หากยังไม่ได้รับรายงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจะรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนครเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

4. การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ถือปฏิบัติหรือปรับใช้ตามแนวทางนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1. โทรศัพท์สายด่วน 1567 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการบูรณาการกับส่วนราชการของจังหวัดเพื่อจัดเตรียมอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1567 ตลอด 24 ชั่วโมง

2. แอปพลิเคชัน ไลน์ (LINE) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

3. แอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก (FACEBOOK) เพจ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนผ่านกล่องข้อความ และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภาพข่าวชี้แจงข้อเท็จจริง ประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก (FACEBOOK)

4. ไปรษณีย์ และกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

5. เดินทางมาด้วยตนเอง (Walk in)

การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครพัฒนาเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้มีหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการ เช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียนจดหมาย อีเมล โทรศัพท์สายด่วน 1567 เฟซบุ๊ก (เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร) ไลน์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง พร้อมทั้งมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว และการออกศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพรวดเร็ว และให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปประเด็นปัญหาซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 ร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เชิญมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์) เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันที และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ) ให้ความช่วยเหลือและชี้แจงข้อเท็จจริงตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ผู้ร้องเข้าใจ หากผู้ร้องมีความพึงพอใจแล้วจะดำเนินการยุติเรื่องทันที

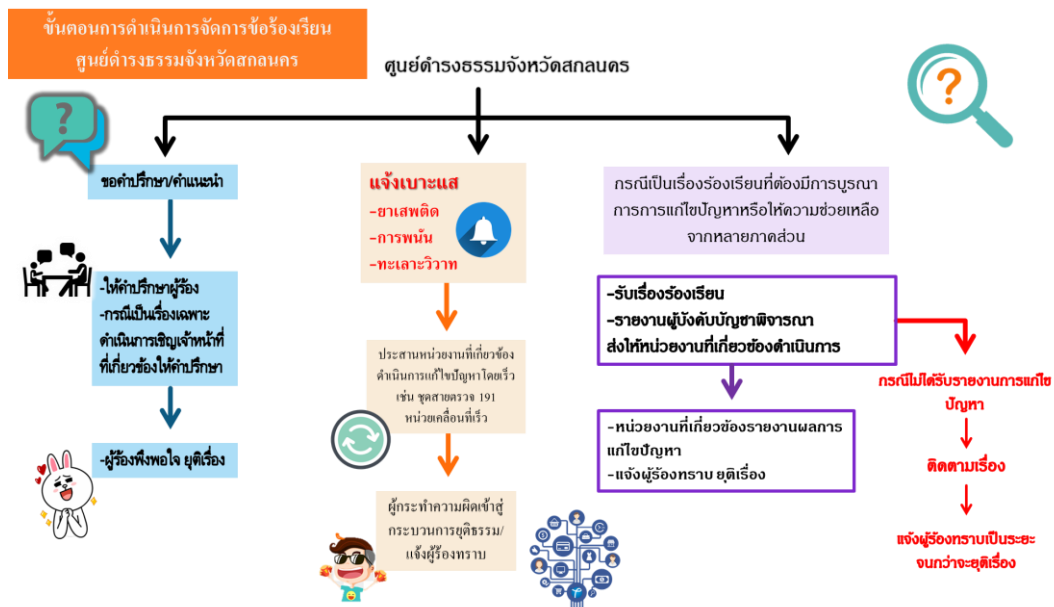
กรณีที่ 2 ร้องเรียนที่มีความซับซ้อนไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความช่วยเหลือได้ทันที เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสรุปประเด็นปัญหาเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่โดยให้รายงานภายใน 15 วัน พร้อมทั้งแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้หน่วยงานนั้น ๆ เร่งรัดการดำเนินการพร้อมทั้งชี้แจงปัญหาและเหตุผลโดยรายงานให้ทราบภายใน 15 วัน หากไม่มีการดำเนินการจะแจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานผลดำเนินการพร้อมทั้งชี้แจงปัญหาและเหตุผลภายใน 7 วัน เมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ 1 และเมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วหน่วยงานนั้น ๆ ไม่รายงานผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งเชิญหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา

ในกรณีที่มีการร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนทันที เช่น แจ้งเบาะแสยาเสพติด การพนัน การทะเลาะวิวาท การขอความช่วยเหลือ หรือปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการรับการแก้ไขทันที ศูนย์ดำรงธรรมจึงได้ มีปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อรองรับกรณีดังกล่าว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่โดยมีการสร้างเครือข่าย (Group Line) ประกอบด้วยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น เมื่อมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการเล่นการพนันในพื้นที่อำเภอท่าโถง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งเรื่องดังกล่าวผ่านทางเครือข่ายให้อำเภอหรือหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที พร้อมทั้งรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการสำรวจจำนวนข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนซ้ำ ๆ และนำผลมาทำการวิเคราะห์เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาหนี้ในระบบ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่ดิน การซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ดำเนินการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ (โบรชัวร์) แจกจ่ายให้ประชาชน และจัดทำภาพประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ โดยเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ ทั้งทางเฟซบุ๊ก (เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร) และเฟซบุ๊ก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ไลน์ (Group Line) การออกศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ (จำนวนข้อร้องเรียน ปี 59 จำนวน 1,660 เรื่อง ปี 60 จำนวน 1,038 เรื่องปี 61 จำนวน 750 เรื่อง)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้นำผลมาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

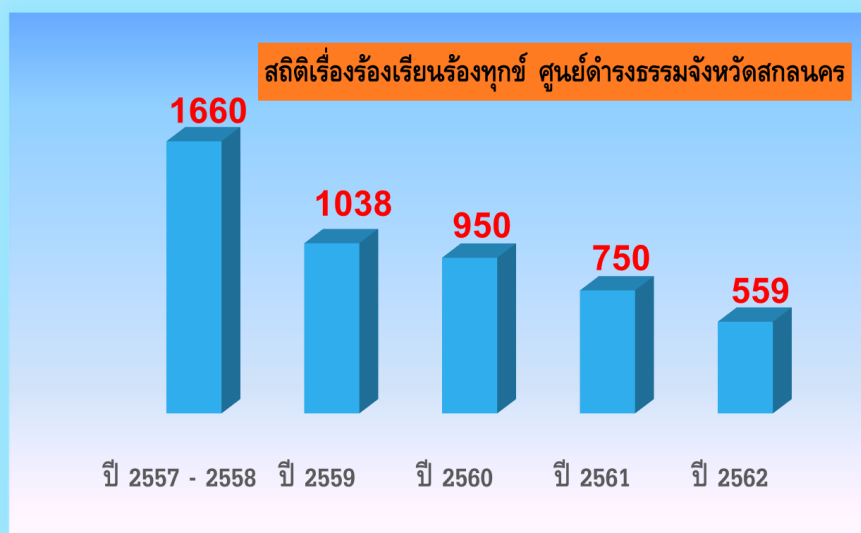
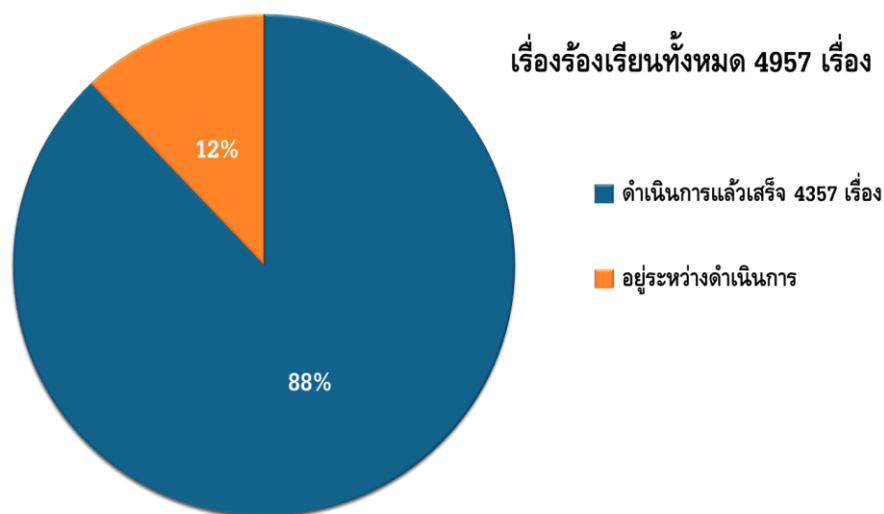


ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร (ตั้งแต่วันที่ 29
กรกฎาคม 2557-26 มิถุนายน 2562)

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด 4,957 เรื่อง

- ดำเนินการแล้วเสร็จ 4,357 เรื่อง
- อยู่ระหว่างการดำเนินการ 600 เรื่อง
- ปี 2557-2558 จำนวน 1,660 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้วทั้งหมด
- ปี 2559 จำนวน 1,038 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้วทั้งหมด
- ปี 2560 จำนวน 950 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้ว 831 เรื่อง
- ปี 2561 จำนวน 750 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้ว 589 เรื่อง
- ปี 2562 อยู่ระหว่างรวบรวมผล

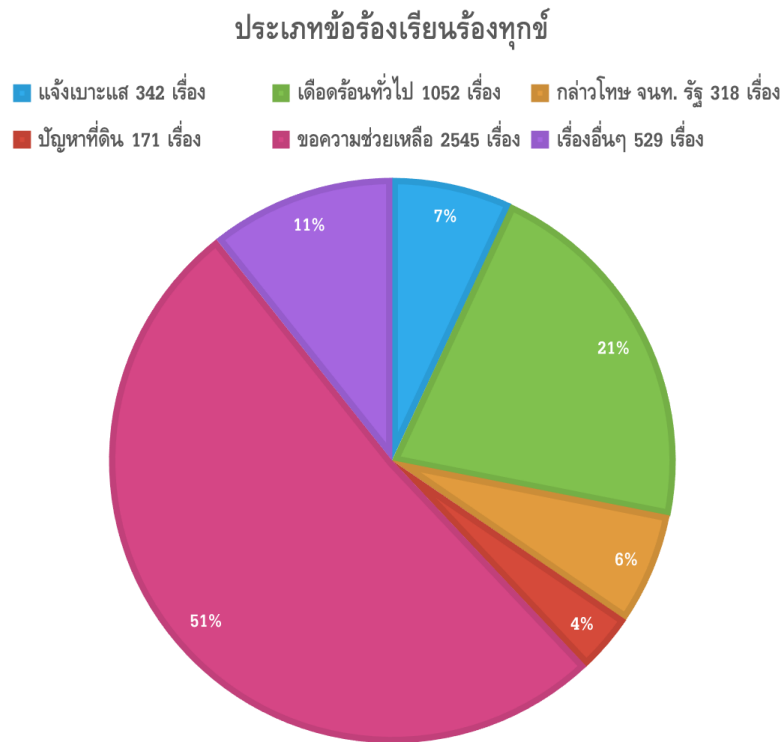


ภาพประกอบ 3 ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 6 ประเภท ดังนี้

1. แจ้งเบาะแส จำนวน 342 เรื่อง คิดเป็น 7 %
2. ได้รับความเดือดร้อนทั่วไป จำนวน 1,052 เรื่อง คิดเป็น 21 %
3. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 318 เรื่อง คิดเป็น 6 %
4. ปัญหาที่ดิน จำนวน 171 เรื่อง คิดเป็น 4 %

5. ขอความช่วยเหลือ จำนวน 2545 เรื่อง คิดเป็น 51 %
 6. เรื่องอื่น ๆ จำนวน 529 เรื่อง คิดเป็น 11 %



ภาพประกอบ 4 ประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กนกขวัญ สังข์เพ็ญ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ประการแรก เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดลพบุรี ประการที่สองเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประการสุดท้าย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกมาจากประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ

ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จำนวน 274 คน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อมรรัตน์ บุญมา (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่

มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภกิต เสนนอก (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานีการวิจัยนี้มีจุดประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งสิ่งที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อนามาวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ดำรงธรรมอื่นต่อไป ได้วิธีการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ตั้งแต่มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ๕ ของผู้ศึกษาเอง ว่าพบเห็นอุปสรรค ปัญหาและข้อจำกัดอย่างไรและต้องการให้เกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด และไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้นคือ ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ (งบบูรณาการ) วัสดุ และครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

กนกกร พรรังสี (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของสำนักงาน

ที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ

t-test(t-test for Independent Sample) และ ANOVA (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ / มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2559, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า

การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.) ซึ่งวัดประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.80 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการตามลำดับนอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณ ภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและความสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.00 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจ คุณภาพการให้บริการและความสัมฤทธิ์ของภารกิจตามลำดับ

ธนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2560, หน้า 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า

- 1) การให้บริการ ประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 3.764$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.616$, $\bar{X} = 3.616$, $\bar{X} = 3.878$, $\bar{X} = 3.855$)
- 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัด

นนทบุรีจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สุวชัย ตีวีจิตร และ อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์ (2560, บทคัดย่อ)

ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง จำนวน 378 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และ One-way ANOVA เมื่อพบ ความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาดอนเมือง อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาพร เลิศสมบูรณ์ศักดิ์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบในพื้นที่จังหวัดพะเยา การศึกษาวิจัย นี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา โดยการวิจัยเอกสารประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมฯ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ดังนั้น การแก้ปัญหานี้ นอกกรอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ในกรณีเจ้าหน้าที่นอกกรอบ (แก๊งค์หมวกกันน็อค) ไม่สอดคล้องกับบทบาทตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ปัญหาบทบาทในการแก้ไขปัญหานี้ นอกกรอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมถึงสถานที่ไม่เหมาะสม การรายงานความก้าวหน้าจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ล่าช้า แนวทางการแก้ไขปัญหานี้ ควรมีกฎหมายและระเบียบข้อสั่งการ เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถจัดการแก้ไขปัญหานี้ นอกกรอบเป็นการเฉพาะ การปรับปรุงสถานที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยน้้นอกกรอบ ให้มีความเหมาะสมและเป็นสัดส่วน รายงานปัญหา อุปสรรค ไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงระดับนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

งานวิจัยต่างประเทศ

Brady and Robertson (2001, Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ตัวแปรที่ใช้ ได้แก่ ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจ แม้จะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจ และมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของลูกค้า

Merril (2005, Abstract) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการ

ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

Shih (2006, p. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53)

ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการกลไกความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทฤษฎีวัฒนธรรมในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทั้งห้าของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์การและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์การ ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Local Government Studies (2007) ทำการศึกษา Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen –Centric Local Public Services เป็นงานที่มีความทันสมัย มีประเด็นที่น่าสนใจของการกำหนดนโยบายอย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจาย

อำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ผู้บริหารในบทบาทเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ โดยบทบาทใช้เทคโนโลยีในการพัฒนา องค์กรในลักษณะของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งบริบทเกี่ยวกับการบริการประชาชน นับว่าเป็นความท้าทายนักบริหาร งานบทความนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาถึงนโยบายการให้บริการประชาชนของภาครัฐในส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของการจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ปฏิรูป ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว สะดวก อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนภายใต้การตั้งชื่อว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐ บริการครบสมบูรณ์ในจุดเดียว One Stop Service, Citizen-Centric, CRM, e-government, t-government เป็นต้น นับว่ามีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กรและมีผลกระทบกับบุคคลอีกหลากหลาย ที่ติดต่อประสานงานกับองค์กร ผู้วิจารณ์เห็นว่าวัตถุประสงค์ของบทความ มีความครอบคลุม ชัดเจน ได้เนื้อหาสาระ มีความสมบูรณ์ ในรายละเอียดของการอธิบายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ประกอบกับเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (NPM) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการของภาครัฐในส่วนท้องถิ่น ต่อการให้บริการภาคประชาชน โดยการประเมินผล การนำนโยบายไปปฏิบัติของการตั้งศูนย์การให้บริการประชาชน ที่มาจากการออกแบบของภาครัฐ ถือว่าเป็นทางเลือกของนโยบายที่ดีซึ่งสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป หากภาครัฐนำเอาทางเลือกของนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์การบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อาจมีผลเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายที่สูง บุคคลากรขาดความชำนาญ ต้องอาศัยระยะเวลา อย่างไรก็ตามการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และประเมินผลของนโยบาย Citizen-Centric เป็นทางเลือกนโยบายที่จะนำมากำหนดนโยบายให้ครอบคลุมท้องถิ่นทั้งหมด โดยเป้าหมายนำมาซึ่งประโยชน์กับประชาชนโดยรวมอย่างแท้จริงต่อไป

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์กรและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์กร ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็น

ในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Chang and Lui (2008, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ การพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้ บริการภายนอกพัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพ การให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) โดยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์กร และการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้ 152 ระบบ โดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความ น่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการ แต่ละระบบการพัฒนาคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้ บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนาภายในองค์กร ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมี การประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายใน องค์กรที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรก คือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความ เป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าอก เข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวม ทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามี ประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 เปอร์เซ็นต์ และ 45 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายในองค์กร มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรก คือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัย สัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับ ความเป็นรูปธรรมและความเข้าอกเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวม ทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ การพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์

และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น 14 เปอร์เซนต์ และ 34 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ

สรุป การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางอาญา การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกในคดีปกครอง การอำนวยความสะดวกด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหารให้สามารถบริหารทรัพยากรของสังคมโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยจะต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิถีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถรวมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นและเป็นมิตร

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ประเมินการคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของ Parasuraman et al. (1988, p. 17) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ที่แสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 Sample Size Used in Research Studies

Type of Study	Minimum Size	Typical Range
Problem Identification Research (e.g., Market Potential)	500	1,000–2,500
Problem Solving Research (e.g., Pricing)	200	300–500
Product Tests	200	300–500
Test Marketing Studies	200	300–500
TV/Radio/ Print Advertising (Per Commercial or ad Tested)	150	200–300
Test–Market a Audits	10 Stores	10–20 Stores
Focus Groups	6 Groups	10–15 Groups

ที่มา : MALHOTRA NARESH K, Basic Marketing Research (2002, p. 351)

จากตาราง 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม–21 สิงหาคม พ.ศ. 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale (1967, p. 247)

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
โดยนำ

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มา
ติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ

2.2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มากำหนด
เป็นตัวแปรตาม

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์จากเกณฑ์
ประเมินการคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ของ Parasuraman et al. (1988, p. 17) ออกมาเป็น
ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจ
แก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย
นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้
สูตร ดังนี้ (พิสนุ พงศ์ศรี, 2553, หน้า 155)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item
congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1
หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่าง
แน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้
และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไป
วัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5
ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ

จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความ
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว
ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

5.1 นายอภิชัย ชัยชมภู หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร

5.2 นายบรรจง ศรีกุล ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัด
สกลนคร

5.3 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคริต ชาญชิตปรีชา อาจารย์ประจำคณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.5 นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงาน
จังหวัดสกลนคร

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม
ตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนครพนม

7. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจ
จำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item
Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป
ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้
(School of psychology university of New England, 2008 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน,
2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

- เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย
 r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก
 R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
 R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
 f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

โดยได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.371-0.852
 - 2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ระหว่าง 0.456-0.742
 - 3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ระหว่าง 0.526-0.852
 - 4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ระหว่าง 0.371-0.752
 - 5) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ระหว่าง 0.398-0.678
 - 6) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ระหว่าง 0.413-0.756
8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method) (บุญใจ ศรีสถิตยนรากุล, 2553, หน้า 232)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม
 s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .856
- 2) แบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .811
- 3) แบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .788
- 4) แบบสอบถามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .942
- 5) แบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .887
- 6) แบบสอบถามด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น .756

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จำนวน 345 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แตกต่างกันหรือไม่อย่างไรตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's test)

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในทุก ๆ ด้าน ถ้าพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านใดอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้วิจัยจะนำมาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จำนวน 2 ท่าน พิจารณาเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายอภิชัย ชัยชมภู หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร
2. นายบรรจง ตรีกุล ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัดสกลนคร
3. นายสังสรรค์ อุ่นคำ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดสกลนคร
4. นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานจังหวัดสกลนคร
5. นายอัมพร อุดมชาวี นิติกรชำนาญการ สำนักงานจังหวัดสกลนคร
6. นางดารารัตน์มี เกกิงผล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานจังหวัดสกลนคร

7. นางสาวประภาพร คำสงค์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักงานจังหวัดสกลนคร
 8. นางสาววาริษา กำทองดี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักงานจังหวัดสกลนคร
 9. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จากผู้เชี่ยวชาญ แล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดย
การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้าง
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
F	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน ความแปรปรวน (mean of sum of square)
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
-ชาย	146	36.50
-หญิง	254	63.50
2. อายุ		
-ไม่เกิน 30 ปี	37	9.25
-31-45 ปี	194	48.50
-46-60 ปี	148	37.00
-มากกว่า 60 ปี	21	5.25
3. ระดับการศึกษา		
-ประถมศึกษา	135	33.75
-มัธยมศึกษา / ปวช.	184	46.00
-อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	33	8.25
-ปริญญาตรีขึ้นไป	48	12.00
4. อาชีพ		
-เกษตรกร	196	49.00
-ค้าขาย	91	22.75
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	26	6.50
-รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	64	16.00
-อาชีพอื่น ๆ	23	5.75

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	202	50.50
- 10,001 – 20,000 บาท	123	30.75
- 20,001 – 30,000 บาท	54	13.50
- ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	21	5.25
6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ		
- การมาขอรับบริการครั้งแรก	102	25.50
- การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง	174	43.50
- การมาขอรับบริการมากกว่า 3 ครั้ง	124	31.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 20 กรกฎาคม-21 สิงหาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และมีประสบการณ์การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สกลนคร รายละเอียดดังตาราง 3-8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

(n=400)

ด้าน ที่	คุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.33	0.44	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.37	0.45	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.00	0.53	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	4.28	0.44	มาก
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.94	0.49	มาก
ภาพรวม		4.18	0.32	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\bar{X} = 4.37$)
รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	4.17	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.28	0.61	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ	4.41	0.60	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม	4.36	0.68	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.40	0.67	มาก
ภาพรวม		4.33	0.44	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.47	0.60	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.38	0.67	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.39	0.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.34	0.64	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส	4.26	0.71	มาก
ภาพรวม		4.37	0.45	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส ($\bar{X} = 4.26$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.01	0.71	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น	3.71	0.86	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทุกข้อ	3.96	0.79	มาก
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที	4.07	0.77	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับการบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ	4.23	0.74	มาก
ภาพรวม		4.00	0.53	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับการบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.71$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ	4.22	0.75	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.26	0.61	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.26	0.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	4.34	0.61	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน	4.34	0.62	มาก
ภาพรวม		4.28	0.44	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีทักษะความรู้

ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ประเด็น/ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	4.06	0.83	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.89	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	3.84	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.93	0.77	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	3.95	0.77	มาก
ภาพรวม		3.94	0.49	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.84$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 16-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง 9-31

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
	ชาย (146 คน)	หญิง (254 คน)		
1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.36	4.31	1.105	.270
2 ความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.39	4.36	.655	.513
3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.06	3.96	1.878	.061
4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	4.27	4.29	.404	.686
5 ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.91	3.95	.865	.387
รวม	4.20	4.17	.720	.472

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.477	3	.826	4.273	.006**
	ภายในกลุ่ม	76.522	396	.193		
	รวม	78.999	399			
ความน่าเชื่อถือในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.850	3	.950	4.816	.003**
	ภายในกลุ่ม	78.125	396	.197		
	รวม	80.976	399			
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.104	3	1.035	3.735	.011*
	ภายในกลุ่ม	109.690	396	.277		
	รวม	112.794	399			
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.131	3	.710	3.732	.011*
	ภายในกลุ่ม	75.354	396	.190		
	รวม	77.484	399			
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.679	3	.560	2.387	.069
	ภายในกลุ่ม	92.842	396	.234		
	รวม	94.522	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.076	3	.692	6.847	.000***
	ภายในกลุ่ม	40.021	396	.101		
	รวม	42.097	399			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 11-15

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน30ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		4.08	4.19	4.23	3.94
ไม่เกิน 30 ปี	4.08		.11	.16	.14
31-45 ปี	4.19			.04	.25*
46-60 ปี	4.23				.30*
มากกว่า 60 ปี	3.94				

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ประชาชนที่มีอายุ 31-45 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
- 2) ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
 ธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะ
 ส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน30ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		4.29	4.35	4.35	4.00
ไม่เกิน 30 ปี	4.29		.06	.06	.29
31-45 ปี	4.35			.00	.35*
46-60 ปี	4.35				.35*
มากกว่า 60 ปี	4.00				

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
 จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน
 อายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็น
 รูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่
 ได้แก่

- 1) ประชาชนที่มีอายุ 31-45 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
- 2) ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน30ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		4.22	4.39	4.41	4.09
ไม่เกิน 30 ปี	4.22		.18	.20	.12
31-45 ปี	4.39			.02	.30*
46-60 ปี	4.41				.32*
มากกว่า 60 ปี	4.09				

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ประชาชนที่มีอายุ 31-45 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
- 2) ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน30ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		3.79	4.00	4.06	3.80
ไม่เกิน 30 ปี	3.79		.21	.27*	.01
31-45 ปี	4.00			.06	.20
46-60 ปี	4.06				.26
มากกว่า 60 ปี	3.80				

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's test)

(n = 400)

อายุ	(\bar{X})	ไม่เกิน30ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า60ปี
		4.27	4.25	4.36	4.05
ไม่เกิน 30 ปี	4.27		.02	.09	.22
31-45 ปี	4.25			.11	.20
46-60 ปี	4.36				.31*
มากกว่า 60 ปี	4.05				

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.232	3	1.411	7.471	.000***
	ภายในกลุ่ม	74.768	396	.189		
	รวม	78.999	399			
ความน่าเชื่อถือในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.785	3	.928	4.702	.003**
	ภายในกลุ่ม	78.190	396	.197		
	รวม	80.976	399			
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.653	3	1.218	4.418	.005**
	ภายในกลุ่ม	109.141	396	.276		
	รวม	112.794	399			
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.703	3	.568	2.967	.032*
	ภายในกลุ่ม	75.781	396	.191		
	รวม	77.484	399			
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.542	3	1.847	8.222	.000***
	ภายในกลุ่ม	88.979	396	.225		
	รวม	94.522	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.945	3	.982	9.929	.000***
	ภายในกลุ่ม	39.152	396	.099		
	รวม	42.097	399			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ 2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียดดังตาราง 17-22

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.09	4.19	4.32	4.33
ประถมศึกษา	4.09		.10	.23*	.25*
มัธยมศึกษา	4.19			.13	.15*
อนุปริญญา	4.32				.02
ปริญญาตรี	4.33				

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

(n = 400)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		4.24	4.31	4.45	4.56
ประถมศึกษา	4.24		.07	.22	.32*
มัธยมศึกษา	4.31			.15	.25*
อนุปริญญา	4.45				.10
ปริญญาตรี	4.56				

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe' s test)

(n = 400)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.28	4.38	4.59	4.42
ประถมศึกษา	4.28		.10	.31*	.14
มัธยมศึกษา	4.38			.21	.04
อนุปริญญา	4.59				.16
ปริญญาตรี	4.42				

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe' s test)
(n = 400)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.88	4.02	4.04	4.18
ประถมศึกษา	3.88		.14	.16	.30*
มัธยมศึกษา	4.02			.02	.15
อนุปริญญา	4.04				.14
ปริญญาตรี	4.18				

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.23	4.28	4.47	4.32
ประถมศึกษา	4.23		.05	.25*	.10
มัธยมศึกษา	4.28			.19	.04
อนุปริญญา	4.47				.15
ปริญญาตรี	4.32				

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

ระดับการศึกษา	(\bar{X})	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.81	3.84	4.02	4.19
ประถมศึกษา	3.81		.13	.21	.38*
มัธยมศึกษา	3.94			.08	.25*
อนุปริญญา	4.02				.17
ปริญญาตรี	4.19				

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.417	4	.604	3.116	.015*
	ภายในกลุ่ม	76.583	395	.194		
	รวม	78.999	399			
ความน่าเชื่อถือในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.530	4	.132	.650	.627
	ภายในกลุ่ม	80.446	395	.204		
	รวม	80.976	399			
การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.540	4	.635	2.275	.061
	ภายในกลุ่ม	110.253	395	.279		
	รวม	112.794	399			
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.138	4	.284	1.472	.210
	ภายในกลุ่ม	76.347	395	.193		
	รวม	77.484	399			
ความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.078	4	.520	2.220	.066
	ภายในกลุ่ม	92.444	395	.234		
	รวม	94.522	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.554	4	.139	1.317	.263
	ภายในกลุ่ม	41.543	395	.105		
	รวม	42.097	399			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดย
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
.05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มี
ความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	ค้าขาย	รับราชการ	รับจ้าง	อาชีพอื่น ๆ
		4.29	4.31	4.32	4.50	4.23
เกษตรกร	4.29		.02	.03	.21*	.05
ค้าขาย	4.31			.01	.19	.07
รับราชการ	4.32				.17	.09
รับจ้าง	4.50					.26*
อาชีพอื่น ๆ	4.23					

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร

2) ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.942	3	.981	5.105	.002**
	ภายในกลุ่ม	76.057	396	.192		
	รวม	78.999	399			
ความน่าเชื่อถือในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.235	3	1.078	5.493	.001**
	ภายในกลุ่ม	77.741	396	.196		
	รวม	80.976	399			
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.182	3	1.061	3.832	.010*
	ภายในกลุ่ม	109.611	396	.277		
	รวม	112.794	399			
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.172	3	.724	3.806	.010*
	ภายในกลุ่ม	75.313	396	.190		
	รวม	77.484	399			
ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.599	3	.533	2.272	.080
	ภายในกลุ่ม	92.922	396	.235		
	รวม	94.522	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.118	3	.706	6.991	.000***
	ภายในกลุ่ม	39.980	396	.101		
	รวม	42.097	399			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการจึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 26-30

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n = 400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
		4.17	4.19	4.30	3.93
ไม่เกิน 10,000	4.17		.01	.13	.24*
10,001–20,000	4.19			.12	.25*
20,001–30,000	4.30				.37*
ตั้งแต่ 30,001	3.93				

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

3) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่

(Scheffe' s test)

(n = 400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
		4.34	4.28	4.48	4.08
ไม่เกิน 10,000	4.34		.06	.14	.26*
10,001–20,000	4.28			.20	.20
20,001–30,000	4.48				.40*
ตั้งแต่ 30,001	4.08				

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe' s test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n = 400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
		4.39	4.38	4.42	3.99
ไม่เกิน 10,000	4.39		.01	.03	.40*
10,001–20,000	4.38			.04	.39*
20,001–30,000	4.42				.43*
ตั้งแต่ 30,001	3.99				

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

3) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n = 400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
		3.97	4.02	4.16	3.73
ไม่เกิน 10,000	3.97		.05	.20	.23
10,001–20,000	4.02			.15	.28*
20,001–30,000	4.16				.43*
ตั้งแต่ 30,001	3.73				

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ
เชฟเฟ (Scheffe's test)

(n = 400)

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	(\bar{X})	ไม่เกิน 10,000	10,001 –	20,001 –	ตั้งแต่ 30,001
		บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	บาท ขึ้นไป
		4.26	4.33	4.37	4.02
ไม่เกิน 10,000	4.26		.07	.11	.24
10,001–20,000	4.33			.04	.31*
20,001–30,000	4.37				.35*
ตั้งแต่ 30,001	4.02				

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชน
กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มีคุณภาพการ
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีคุณภาพการ
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมา
ขอรับบริการ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.088	2	.044	.222	.801
	ภายในกลุ่ม	78.911	397	.199		
	รวม	78.999	399			
ความน่าเชื่อถือในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.018	2	.009	.044	.957
	ภายในกลุ่ม	80.958	397	.204		
	รวม	80.976	399			
การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.065	2	.032	.114	.892
	ภายในกลุ่ม	112.729	397	.284		
	รวม	112.794	399			
การให้ความมั่นใจแก่ผู้มา รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.992	2	.496	2.573	.078
	ภายในกลุ่ม	76.493	397	.193		
	รวม	77.484	399			
ความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.280	2	.140	.590	.555
	ภายในกลุ่ม	94.242	397	.237		
	รวม	94.522	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.147	2	.073	.695	.500
	ภายในกลุ่ม	41.951	397	.106		
	รวม	42.097	399			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน
ประสบการณ์การมาขอรับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way

ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ยอมรับ
3. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ยอมรับ
4. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
5. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ยอมรับ
6. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับบริการ	ปฏิเสธ

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 16-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จึงยอมรับสมมติฐาน ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และ
 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ มีคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 สกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธทุกสมมติฐาน

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
 ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
 ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 คุณภาพ
 การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะ
 ส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า คุณภาพ
 การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 33

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

(n = 400)

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวนคน (n = 400)	ร้อยละ
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	188	47.00
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	212	53.00
รวม	400	100

จากตาราง 33 พบว่า ในจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ส่วนที่เหลือจำนวน 212 คน เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 53.00

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วกว่านี้
2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนเรื่องร้องเรียน สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรลงมากำกับดูแล และตรวจสอบว่า ว่าเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงที เรื่องร้องเรียนใดมีความล่าช้าหรือประสบปัญหา

4. ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรมีการตรวจสอบ และกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ

5. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถาม ให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ/ผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชน ที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง

6. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรเปิดช่องทางให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในหลายช่องทาง นอกจากกล่องรับความคิดเห็นแล้ว ควรจัดให้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ต่างๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก และ แอปพลิเคชันไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

7. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ในพื้นที่ ควรจัดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการ ให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทั่ว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ ขั้นตอนการมาขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่งพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านที่ควรนำไปศึกษา หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีจำนวน 2 ด้าน 1) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายละเอียดดังตาราง 34

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.33	สูงกว่า	-
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.37	สูงกว่า	-
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.00	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	4.28	สูงกว่า	-
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.94	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
ภาพรวม	4.18		

ซึ่งผลการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน และมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิถีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที่วงที่รวมทั้งส่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุมจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มาคอยให้บริการแก่ประชาชน คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุมติดตามและกำกับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุมส่งเสริมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น มีจิตใจรักในการให้บริการประชาชน และพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนที่มายื่นหนังสือร้องเรียนอย่างทันท่วงที”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุมจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควบคุมมากำกับดูแลและตรวจสอบว่า มีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงที เรื่องร้องเรียนใดมีความล่าช้าหรือประสบปัญหา”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรออกแบบให้บริการมีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร และควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจัดเจ้าหน้าที่เพื่อมาให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยเฉพาะ เพราะประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นชาวบ้าน ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ และขั้นตอนของการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มาคอยให้บริการแก่ประชาชน คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อแจ้งให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ว่าจะต้องทำอย่างไร มีขั้นตอนอะไรเกี่ยวกับการมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น และปลูกฝังให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มาคอยให้บริการแก่ประชาชน คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร และผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดสกลนคร ควรติดตามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรใส่ใจดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน และมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลาแล้ว ควรเพิ่มหลักการให้บริการอย่างถ่วงหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เช่น การควบคุมอารมณ์ รูปแบบการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยกับผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง จะได้ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงการบริการอย่างแท้จริง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นชาวบ้าน บางคนไม่มีความรู้ในเรื่องกฎหมายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จึงต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ เป็นอย่างยิ่ง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรติดตามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้ รวมทั้งเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการให้ละเอียดถี่ถ้วน และยืนยันเพื่อความแน่ใจ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค และให้ระลึกเสมอว่าผู้มาใช้บริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุก ๆ เรื่อง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการมากกว่านี้ ควรปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

“บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมควรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชน ควรช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตาม

กฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร เพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เพิ่มเติม พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ดังนั้น ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรบริหารงานและดำเนินงานโดยยึดหลัก

ธรรมาภิบาล เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยพัฒนาระบบการทำงานให้มีขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใส ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมปลูกฝังบุคลากรโดยเน้นเรื่อง การมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อคุณภาพของการบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“หน่วยงานในระดับนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตั้งแสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำ การรับฟังความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้ บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับ บริการด้วยความกระตือรือร้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจนหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เพราะปัจจุบันพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมากเท่าใดนัก”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ การพิจารณาความคิดความชอบ ฯลฯ อย่างเป็นธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2563)

“อยากให้ทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

“บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ผู้บังคับบัญชาควรลงมากำกับดูแลและตรวจสอบว่า เรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องได้รับการแก้ไข อย่างทันท่วงที เรื่องร้องเรียนใดมีความล่าช้าหรือประสบปัญหา เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2563)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เพิ่มเติม ได้แก่ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้าง

ระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรบริหารงานและดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติ อย่างชัดเจน ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทาง ศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจนแจกจ่ายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น และควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ การพิจารณาความคิดความชอบ ฯลฯ อย่างเป็นธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ ฯลฯ เป็นต้น หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน และควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจนแจกจ่ายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 16-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวน 400
คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี
มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.
มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด
จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด
จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และมีประสบการณ์การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง มาก
ที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

2. ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการ
บริการ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.33$)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
($\bar{X} = 4.00$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.17$)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส ($\bar{X} = 4.26$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.71$)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรง

ธรรมจังหวัดสกลนครมีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.17$)

2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.84$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 16-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนที่มีอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี 2) ประชาชนที่มีอายุ 46-60 ปี มีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ 2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา 2) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา 3) ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

จึงทำการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ผู้ประชาชนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป 2) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป 3) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การมาขอรับ บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4. แนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณา เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหา ให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น ควร ส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่น เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ ฯลฯ เป็นต้น หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพ เพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการ

ตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน และควร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทาง ผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจนหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือใน การบริการ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

โดยด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความ ต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.39$) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนครเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือ

คนสำคัญ ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.84$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของ กระทรวงมหาดไทย มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการ ปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีจิตใจใฝ่ บริการ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ มีการทำงานที่โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับ บริการอย่างเสมอภาค และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้ บริการมีการบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว เต็มใจ และยอมรับคำ ตำหนิตติชมพร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครพัฒนาเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้มีหลายรูปแบบเพื่อตอบสนอง ความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการ เช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียน จดหมาย อีเมล โทรศัพท์สายด่วน 1567 เฟซบุ๊ก (เพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร) ไลน์ หรือมา ร้องเรียนด้วยตนเอง พร้อมทั้งมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว และการออกศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ รวดเร็ว และให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ สรุปประเด็นปัญหาซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี กรณีที่ 1 ข้อร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนและสามารถ แก้ไขปัญหาได้ทันที เจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เชิญมาด้วย ตนเอง หรือทางโทรศัพท์เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที และสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ) ให้ความช่วยเหลือและชี้แจงข้อเท็จจริงตามระเบียบหรือกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ร้องเข้าใจ หากผู้ร้องมีความพึงพอใจแล้วจะดำเนินการยุติเรื่องทันที กรณีที่ 2 ขอร้องเรียนที่มีความซับซ้อนไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความช่วยเหลือได้ทันที เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสรุปประเด็นปัญหาเสนอขอร้องเรียนดังกล่าวต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่โดยให้รายงานภายใน 15 วัน พร้อมทั้งแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้หน่วยงานนั้น ๆ เร่งรัดการดำเนินการพร้อมทั้งชี้แจงปัญหาและเหตุผลโดยรายงานให้ทราบภายใน 15 วัน หากไม่มีการดำเนินการ จะแจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานผลการดำเนินการพร้อมทั้งชี้แจงปัญหาและเหตุผลภายใน 7 วัน เมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ 1 และเมื่อครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้ว หน่วยงานนั้น ๆ ไม่รายงานผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งเชิญหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา

ในกรณีที่มีการร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนทันที เช่น แจ้งเบาะแสยาเสพติด การพนัน การทะเลาะวิวาท การขอความช่วยเหลือ หรือปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการรับการแก้ไขทันที ศูนย์ดำรงธรรมจึงได้ มีปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อรองรับกรณีดังกล่าว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่โดยมีการสร้างเครือข่าย (Group Line) ประกอบด้วยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น เมื่อมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการเล่นการพนันในพื้นที่อำเภอหางโกล เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งเรื่องดังกล่าวผ่านทางเครือข่ายให้อำเภอหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการลงพื้นที่แก้ไขปัญหานั้นได้ทันที พร้อมทั้งรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานในรอบหลายปีที่ผ่านมา ปี 2557 – 2558 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 1,660 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้วทั้งหมด ปี 2559 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 1,038 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้วทั้งหมด ปี 2560 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 950 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้ว 831 เรื่อง ปี 2561 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 750 เรื่อง ดำเนินการยุติแล้ว 589 เรื่อง

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โพธิ์ฤทธิ์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร พรังสี (2559) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของพนักงานสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.98) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ / มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.96) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่

แตกต่างกันคนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการมากกว่าที่มีอายุน้อย การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิด และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงย่อมจะสามารถเข้าใจและรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาดำรงรวมทั้งรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันก็ย่อมจะส่งผลให้ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายของประชาชนแตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกอาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนที่มาขอรับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ ออกมาไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญมา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการ

ให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2560, หน้า 66) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ ฯลฯ เป็นต้น หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน และควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจนหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

ซึ่งในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยยึดหลัก ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในระดับจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามสมควร โดยได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เลิศสมบุรณ์ศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษา บทบาทของของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบในพื้นที่จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาควรมีกฎหมายและระเบียบข้อสั่งการ เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบเป็นการเฉพาะ การปรับปรุงสถานที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยหนี้ในระบบ ให้มีความเหมาะสมและเป็นสัดส่วน รายงานปัญหา อุปสรรค ไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงระดับนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิต เสนนอก (2558) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือขึ้นคือ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ (งบบุคลากร) นาวัสดุ และครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกขวัญ สังข์เพ็ญ (2555) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะได้แก่ ควรเพิ่มระดับโดยการปรับปรุง ด้านบริการ และด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้น ควรมีการแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อกฎหมายและวิธีปฏิบัติงานเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควรมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ด้วยการให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ตามประสบการณ์ของตนเอง

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

1.3 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรเพิ่มคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครน้อยกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ

1.4 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ควรจัดให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

1.5 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครควร ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

1.6 หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

2.5 ควรทำการศึกษากับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ที่ผ่านกระบวนการร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกร พรรังสี. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงาน
สำนักงานที่ดินสาขาปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- กนกขวัญ ลังซ์เพ็ง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย
(พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). *การพัฒนามาตรฐานวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุบุญณณ์ ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. จุลสาร
การท่องเที่ยว. หน้า 11=12.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ
บริการ หน่วยที่ 1-7*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรัฐมภ์ ศิริรัตน์บัลล์ และคณะ. (2551). *โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทาง
สู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัย
ระบบสาธารณสุข.
- ชัชวาล ทัดศิวัช (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองเชิงวิชาการ*. สืบค้นเมื่อ
22 มิถุนายน 2562, จาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ดวงตา สราญรมย์ และคณะ. (2559). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559*. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2561). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา.
- ธนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2560). การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์* 11 (24) กันยายน-ธันวาคม 2560.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: สาขาวิชาการจัดการทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนซ์.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหลมพำผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร ณะชัยขันธุ์. (2550) *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทญพัฒน์.
- นุจรินทร์ อินธิยะ. (2562). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญใจ ศรีสถิตยนรากุล. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

- ปานิสรา จรัสวิญญู. (2550). *การวางแผนและการจัดการโครงการ*. กำแพงเพชร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการ
รับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครสวรรค์:
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2553). *เทคนิควิธีการประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:
दानสุทธาการพิมพ์.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน
บัญชีในประเทศไทย*. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพียงพร บุญแสน. 2550. *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตน
ในเขตจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. ลพบุรี: สาขาวิชาการ
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทราพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2551). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ:
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- ศุภกิต เสนนอก. (2558). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2544). *นโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร. (2562). *สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548). *สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอล บุคส์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร เลิศสมบุรณ์ศักดิ์. (2561). *บทบาทของของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี การแก้ปัญหาหนี้นอกระบบในพื้นที่จังหวัดพะเยา*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรสิทธิ์ วชิรขจร. (2549). *นโยบายสาธารณะเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีเนศวร (1999) พรินติ้ง จำกัด.
- สุรินทร์ธร คิธรกุล. (2557). *ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์. (2560). *คุณภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการหมายเลข 002*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- อโนทัย ตริวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ*. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์. *พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ, สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร.
- อมรรัตน์ บุญมา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Brady and Robertson. (2001). *The Future of Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness*. In *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. P. S. Goodman and J. M. Pennings, eds. San Francisco: Jossey-Bass.
- Caplow, T. (1964). *Principles of Organization*. New York: Harcourt, Brace and World.

- Chang, M. K. and Lui, L. (2008). *System Development Service Quality: A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment*. Retrieved June 24, 2020 from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36>
- Corrall, S., and Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Fitzsimmons, J. A., and Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A vailable from: <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3> p. 20.
- Gibson, and Other. (1982). *Organizational: Behavior, Structure, Process ; Behavior, Dallas*. Texas: Business Publication, Inc.
- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hoy, W.K. and Miskel, C.G. (1991). *Educational Administration: Theory – Research=Practice 4 th ed*. Singapore: McGraw=Hill, Inc.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice–Hall.
- _____. (2008). *Principle of Marketing*. USA: Prentice–Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. Prentice– Hall, Inc, Upper Sadd;e Rover, New Jersey.
- _____. (2003). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.
- Likert, Rensis. (1967). “The Method of Constructing and Attitude Scale”. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90–95). New York: Wiley and Son.

- Local Government Studies. (2007). *Transformational Government*. The Role of Information Technology in Delivering Citizen-Centric Local Public Services.
- Malhotra Naresh k. (2002). *Basic Marketing Research*. N.J.: Prentice Hall.
- McShane, S. L., and Glinow, M. A. V. (2008). *Organization Behavior (4th ed)*. New York: McGraw – Hill.
- OECD. (1997). Governance in transition. (Online). Available: www.oecd.org/puma/online.htm.
- Parasuraman and et. al (1990) Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation. New York. Fress.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service. Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. (49): 41–50.
- _____. (1988). “SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.
- Parsons, T. (1960). *Structure and Process in Modern Societies*. New York: The Press Clench.
- Schmenner, R. W. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 66 –72.
- Seiler, Joh A.(1967). *Systems Analysis In Organization Behavior*. Homewood, Ill: Richard D.Irwin, Inc.
- Shih. S. (2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings*. (Online). Available: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5anddid=1068254051andSrchMode=1andsi>.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational effectiveness: A behabioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Ved P. Nanda. (2003). “*The Geed Gevernance,*” Concept Revisited. University of Denver Sturm College of Law.

- Wood Sheena, Webb Paul and Page, Steve. (2007). *Measurement of Customer satisfaction and Performance Measurement within a local Government Framework*. England: University of Chester.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.)*. New York: Harper: and Rows. Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๕๘๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๘๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายบรรจง ตริกุล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๘๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๕๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๔๙๖



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๕๘๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ตำบลเชิงชุม
อำเภอเมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบขออนุญาตเป็นผู้ใช้ช่างตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๖๙๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวกับผู้มารับบริการในหน่วยงานท่านด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๗๒๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน นางดารารัศมี เถกิงผล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิมมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๘๗ ๐๒๒๘

โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวประภาพร คำสงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาววาริยา กำทองดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาณูชิตปรีชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายบรรจง ตรีกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยคุณกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายสังสรรค์ อุ่นคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๓๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๔๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๔๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอัมพร อุดมขารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายนิจปฏิภาณ มาตขาว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๑๔๒๖๔๒๓๑๓๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรชัยคุณกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายนิจปฏิภาณ มาตขาว โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๓๖๗๖ ๕๙๙๖

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. นายอภิชัย ชัยชมภู หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร
2. นายบรรจง ตริกุล ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัดสกลนคร
3. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ซาญชิตปรีชา อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานจังหวัดสกลนคร

**รายนามผู้เชี่ยวชาญในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร**

1. นายอภิชัย ชัยชมภู หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร
2. นายบรรจง ตริกุล ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัด
สกลนคร
3. นายสังสรรค์ อุ๋นคำ ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัด
สกลนคร
4. นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานจังหวัด
สกลนคร
5. นายอัมพร อุดมชาวี นิติกรชำนาญการ สำนักงานจังหวัดสกลนคร
6. นางดารารัตน์ เกกิงผล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงาน
จังหวัดสกลนคร
7. นางสาวประภาพร คำสงค์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักงานจังหวัดสกลนคร
8. นางสาววาริยา กำทองดี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงาน
จังหวัดสกลนคร
9. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศริต ชาญชิตปรีชา อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง:

1.แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น เพื่อประกอบงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

2. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้

*** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

นายนิจปฏิภาณ มาตขาว

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 11

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริง
ของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31-45 ปี

3. 46-60 ปี

4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา / ปวช.

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. ค้าขาย

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

4. รับจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

5. อาชีพอื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

6. ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

1. การมาขอรับบริการครั้งแรก

2. การมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง

3. การมาขอรับบริการมากกว่า 3 ครั้ง

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย✓/ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (สามารถเลือกได้เพียงข้อละ 1 คำตอบ) โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ					
3	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที					

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ต่อ)						
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร จะตอบสนองท่านทันที					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมี การแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน ว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ					
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับ งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและ ตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่าง ถูกต้อง					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียก รับเงิน ไม่รับสินบน					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่ง รายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่าง ถูกต้องชัดเจน					

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เท่าเทียมกัน					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำ ให้แก่ผู้มารับบริการ					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็น เรื่องที่สำคัญที่สุด					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการ คือคนสำคัญ					

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

(จากการทดลองใช้แบบสอบถาม 30 ชุด)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.811	ใช้ได้
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	.788	ใช้ได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.942	ใช้ได้
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	.887	ใช้ได้
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	.756	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งหมด	.856	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดสกลนคร

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	.626
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	.529
3	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ	.456
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม	.496
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	.742
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ		
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.688
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.526
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.852

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (ต่อ)		
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.626
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส	.756
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.512
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น	.481
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	.526
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที	.371
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ	.752
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครมีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวก	.678
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.505
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	.398
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.522

ประเด็น/ข้อคำถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (ต่อ)		
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน	.453
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	.653
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	.505
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.756
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.522
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.413

ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อศึกษา

แนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....

.....

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ อย่างไรบ้าง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****หมายเหตุ*****

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา กระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที หากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษจะตอบสนองทันที และมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการ

2. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำถือผลประโยชน์ผู้รับบริการเป็นสำคัญที่สุด และให้เกียรติผู้มารับบริการ

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายนิจปฏิภาณ มาตขาว
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 5 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 30 หมู่ 11 ตำบลกุดชุม อําเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร โทรศัพท์ 08-3676-5996
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร อําเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย มุกดาหาร ตำบลบางทรายใหญ่ อําเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2558	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อําเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
พ.ศ. 2558	ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตำบลบางพูด อําเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2563	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2560-2561 รัับราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ
สังกัด ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 12
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน
- พ.ศ. 2561-2563 รัับราชการ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สังกัด กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 (สกลนคร)
กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย
- พ.ศ. 2563-ปัจจุบัน รัับราชการ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
สังกัด สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย