



อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

พิรัชช พรมดี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

พิรชัช พรมดี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF APPLYING GOOD GOVERNANCE TO ADMINISTRATE  
THE SERVICE QUALITY OF DAMRONGDHAMA CENTER,  
PHU PHAN DISTRICT SAKON NAKHON PROVINCE

BY  
PIRACHAT PROMDEE

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
The Master of Public Administration Degree in Public Administration  
at Sakon Nakhon Rajabhat University

March 2023

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University





ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อธิพิลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ พิชช์ พรหมดี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


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

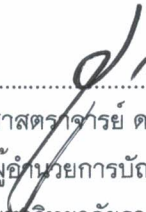
 กรรมการสอบ ..... กรรมการสอบและ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) กรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)  
ประธานหลักสูตร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และ สอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ นายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความอนุเคราะห์และ ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา ของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตน และบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

พิรชัช พรหมดี

ชื่อเรื่อง	อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	พิรัชช พรมดี
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ )

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักการกระจายอำนาจ ( $\beta = .368$ ) หลักประสิทธิภาพ ( $\beta = .284$ ) หลักการตอบสนอง ( $\beta = .283$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนหลักนิติธรรม ( $\beta = .163$ ) หลักความเสมอภาค ( $\beta = .148$ ) และหลักประสิทธิภาพ ( $\beta = .114$ )

มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50 ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

**คำสำคัญ :** หลักธรรมาภิบาล, คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม

<b>TITLE</b>	Influences of Applying Good Governance to Administrate the Service Quality of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province
<b>AUTHOR</b>	Pirachat Promdee
<b>ADVISORS</b>	Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol Asst. Prof. Dr. Samart Aiyakorn
<b>DEGREE</b>	M.P.A. (Public Administration)
<b>INSTITUTION</b>	Sakon Nakhon Rajabhat University
<b>YEAR</b>	2023

#### **ABSTRACT**

The purposes of this study included the following: 1) To study the level of applying good governance to administrate the service quality of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province, 2) To investigate the influences of applying good governance to administrate the service quality of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province, and 3) to explore and gain guidelines on improving the quality of services of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province. The sample group consisted of 400 people who requested for services from Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province. The tool used to collect the data was a set of questionnaires and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation, Pearson product-moment correlation coefficient, and Multiple Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. Good governance was applied to administrate the work as a whole at Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province at the high level ( $\bar{X} = 3.92$ ). Likewise, the quality of services from Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province was at the high level ( $\bar{X} = 3.97$ ).



2. Regarding the application of good governance, these principles of good governance significantly influenced on the quality of services from Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province at .01 statistical level: decentralization ( $\beta=.368$ ), effectiveness ( $\beta =.284$ ), and responsiveness ( $\beta=.283$ ). Meanwhile, rule of laws ( $\beta=.163$ ), equity ( $\beta=.148$ ) and efficiency ( $\beta=.114$ ) significantly influenced on the quality of services from Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province at .05 statistical level. Altogether, these principles could be used to correctly predict the quality of services of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province 47.50%. Nevertheless, these principles did not influence on the quality of services of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province: accountability, transparency, participation and consensus oriented.

3. Several guidelines were given for improving the quality of services of Damrongdhama Center, Phu Phan District, Sakon Nakhon Province. The personnel should be supported to and ingrained in being sincere with and determined to solving the problems for the service users. These personnel should be transparent, lucid, attentive to, and capable of providing guidance and solutions to the service users. The personnel should be sent to attend training courses in order to develop their knowledge of and expertise in facilitating justice; practicing rules, regulations, laws pertaining to the complaints, appeals or petitions such as law of property and land, liability law/law of obligation.

**Keywords:** Good governance, service quality, Damrongdhama Center

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	7
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	7
สมมติฐานของการวิจัย .....	7
ความสำคัญของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	8
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	27
บริบทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร .....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	70
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ .....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	83

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร .....	110
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	121
สรุปผลการวิจัย .....	121
อภิปรายผลการวิจัย .....	126
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	135
บรรณานุกรม .....	138
ภาคผนวก .....	147
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	148
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	166
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	168
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย .....	181
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	190

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 Sample Size Used in Research Studies .....	70
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล .....	84
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน .....	86
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักประสิทธิผล รายข้อ .....	87
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักประสิทธิภาพ รายข้อ .....	88
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการตอบสนอง รายข้อ .....	89
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบต่อสังคม รายข้อ .....	90
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร หลักความโปร่งใส รายข้อ .....	91
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ .....	92
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการกระจายอำนาจ รายข้อ .....	93

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักนิติธรรม รายชื่อ .....	94
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความเสมอภาค รายชื่อ .....	95
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ รายชื่อ .....	96
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน .....	97
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ รายชื่อ .....	98
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รายชื่อ .....	99
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มา รับบริการ รายชื่อ .....	100
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้มารับบริการ รายชื่อ .....	101
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ รายชื่อ .....	102

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ....	104
21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร .....	106
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	108
23 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม .....	110

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	10
-------------------------------	----

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรม เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่ออีกที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้ยากต่อไป การบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครอง โดยเฉพาะข้าราชการ เพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีความสำคัญต่อระบบราชการเพราะเป็นการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร.ทำหน้าที่ผลักดัน และเสนอแนะนโยบายต่อคณะรัฐมนตรี ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ (สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม, 2562)

การบริหารและการจัดการในภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมและจริยธรรม เนื่องจากการบริหารและการจัดการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนประสบกับภาวะวิกฤติ อันเกิดจากการทุจริตที่ระบาดออกไปอย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ความไม่รับผิดชอบต่อสังคมหรือส่วนรวม ค่านึงแต่ประโยชน์ของตนเอง และพวกพ้องอันเป็นการบริหารจัดการที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม การบริหารจัดการที่ดี



ในภาครัฐ (Good Governance) หรือบางที่เรียกกันว่าธรรมาภิบาลนั้น จะช่วยกระตุ้นอย่างมากต่อการพัฒนาและขยายตัวของจริยธรรมในทางธุรกิจ ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนมีอยู่อย่างใกล้ชิด ภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมกติกากิจการดำเนินงานของเอกชนย่อมมีผลต่อการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในวงการธุรกิจและการยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมรวมทั้งความรับผิดชอบที่ธุรกิจมีต่อสังคม ถ้าการควบคุม ย่อหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจกับการทุจริตหรือการเอาเปรียบสังคมและผู้บริโภคของธุรกิจเอกชนหรือมีการร่วมมือกันระหว่างคนในภาครัฐกับในภาคเอกชนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบแล้วจะเป็นอุปสรรคซึ่งทำให้การเสริมสร้างจริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้ลำบาก ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลายด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและ ความเจริญก้าวหน้าของประเทศ (แสงชัย อภิชาติชนพัฒน์, 2555, หน้า 14)

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และผู้มีอำนาจอื่น จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของกระทรวงมหาดไทยโดยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” ขึ้น มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจและศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร, 2562)

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบ การทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่า เชิงรับจึงทำให้มี บทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจังทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาท หน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับการช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหา ความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ตลอดเวลา และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรม มีบทบาท “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2560)

กระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้ประชาชนตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานกระทรวงมหาดไทยโดยเป้าหมายสำคัญที่จะให้กระทรวงมหาดไทยได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชนการทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังกล่าวจะเห็นได้ว่ากระทรวงมหาดไทยมีภาระหน้าที่ที่ต้องอำนวยความสะดวกและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ อย่างไรก็ตามเนื่องจาก กระทรวงมหาดไทย มีภาระหน้าที่ในหลายด้านจึงอาจจะไม่สามารถดูประชาชนได้อย่าง

ทั่วถึงในทุก ๆ ด้านได้ เพื่อเป็นแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรม” โดยเป้าหมายสำคัญที่จะได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนได้จัดให้มีการบริการและลักษณะของงานให้ตรงกับความต้องการของอุดมการณ์ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ภารกิจการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ภารกิจให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ภารกิจอำนวยความสะดวกหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาระดับพื้นที่ (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2560)

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นอำเภอหนึ่งที่ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาคือสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครมีความประสงค์ตามโครงการการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้ลงนามในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้เข้ามายื่นเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม เป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ต้องอาศัยความพร้อมของหน่วยงานทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณีก็ได้รับการแก้ไขปัญหามาบางกรณีต้องใช้เวลาอันกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหามา หรือบางกรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย เป็นต้น (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน, 2564)

การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งขององค์การ เพราะเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จ และความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพขององค์การ การบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์การ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยนำศาสตร์และศิลป์ พร้อมด้วยทรัพยากรทางการบริหาร

มาใช้ในกระบวนการการบริหารได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด คือ ผู้บริหารผู้บริหารเป็นหลักชัยของหน่วยงาน และเป็นดวงประทีปของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพยายามทำตนให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกัน แนวคิดเรื่องการบริหารที่ดีจากต่างประเทศได้เผยแพร่เข้าสู่สังคมไทย โดยนักคิด นักวิชาการองค์กรพัฒนาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นที่ศรัทธาเดียวกัน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่ (นุจรินทร์ อินธิยะ, 2562)

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกในคดีปกครอง การอำนวยความสะดวกด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน ซึ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก โดยหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักคุณธรรม และหลักการกระจายอำนาจ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมการเอาใจใส่ในปัญหาของบ้านเมือง มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำ ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างประหยัด คุ่มค่า

เกิดประโยชน์สูงสุดเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหารให้สามารถบริหารทรัพยากรของสังคมโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยจะต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นและเป็นมิตร (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน, 2564)

จากความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดีเพราะมีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศไทยใหม่ทั้งระบบโดยกำหนดเจตนาภรณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศ ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา ธรรมาภิบาลเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาประเทศสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นหลักของความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม และดำเนินการอย่างให้มีการตรวจสอบได้เพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ตลอดจนช่วยกำกับทิศทางการพัฒนาให้อึดประโยชน์ต่อประชาชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลและควบคุมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยจะสามารถนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการ รวมทั้งจะทำให้ทราบแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ต่อไป

## คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร หรือไม่อย่างไร
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

## สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

## ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษามีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

3. ผลจากการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร สำนักงานจังหวัดสกลนคร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300-500 ตัวอย่าง

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย

- 2.2.1 หลักประสิทธิผล
- 2.2.2 หลักประสิทธิภาพ
- 2.2.3 หลักการตอบสนอง
- 2.2.4 หลักความรับผิดชอบ
- 2.2.5 หลักความโปร่งใส
- 2.2.6 หลักการมีส่วนร่วม
- 2.2.7 หลักการกระจายอำนาจ
- 2.2.8 หลักนิติธรรม
- 2.2.9 หลักความเสมอภาค
- 2.2.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพ การให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 ,p. 28; Lovelock, 1996 ,pp. 464–466) ประกอบด้วย

- 2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 2.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance)
- 2.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และแนวความคิด



ธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 และตัวแบบ และวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## นิตยสารศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้นิตยสารศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารจัดการของในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยมีเป้าหมายหลักในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่ยึดหลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนองหลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ และหลักคุณธรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในอนาคต ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาด้วยหลัก 10 ประการ ได้แก่

1.1 หลักประสิทธิผล หมายถึง ผลการบริหารงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.2 หลักประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

1.3 หลักการตอบสนอง หมายถึง การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวังความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

1.4 หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจของตนเอง รวมถึงการใส่ใจปัญหาของหน่วยงานและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา

1.5 หลักความโปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีความโปร่งใส และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย

1.6 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง ในการงานมีการรับฟังความคิดเห็น

ของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

1.7 หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง ในการปฏิบัติงานมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและ การดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

1.8 หลักนิติธรรม หมายถึง การดำเนินงานที่ยึดถือกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค รวมถึงการใช้อำนาจในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

1.9 หลักความเสมอภาค หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีแบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติมุ่งสร้างความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคลกรได้รับผลประโยชน์และความคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

1.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการหาข้อคิดเห็น มีแนวทางในการหาข้อตกลงด้วยกระบวนการจากข้อคิดเห็นของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพิจารณาและเสนอมติอันที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการพิจารณาและเสนอมติอันที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวม มีการตัดสินใจเรื่องสำคัญโดยใช้ฉันทามติที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงประกอบด้วย

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับ บริการได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสมมีสิ่ง อำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความถูกต้องเหมาะสม มีความจริงใจและตั้งใจ ในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และความเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการมีการ แจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด และเป็นไปด้วยความ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เหมาะสมกับงานศูนย์ดำรงธรรม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับ สินบนไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างถูกต้องชัดเจน และสามารถให้ คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจ ใสผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้เกียรติผู้มารับ บริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียม กัน เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายผู้มารับบริการอย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย และถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร หมายถึง ข้อเสนอแนะจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ที่ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง

ธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. บริบทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

แนวความคิดเรื่อง Governance ของนักคิดซีกโลกตะวันตกที่แพร่ขยายมาให้นักคิดซีกโลกตะวันออก ล้วนมุ่งสร้างภาพ “ความน่าเชื่อถือขององค์กร” ให้เกิดมีขึ้นทั้งระดับโลก ระดับประเทศ และระดับองค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (เจริญ เจริญกุล, 2552, หน้า 22)

องค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบันเริ่มต้นตัวในเรื่องจริยธรรมอย่างเห็นได้ชัดทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยให้ความสนใจและพยายามนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดการเนื่องจากเห็นว่าหากยึดหลักในการดำเนินงานแล้วจะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง นอกจากนี้ หลายองค์กรยังได้นำหลักธรรมาภิบาลและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ร่วมด้วย โดยทั้งหลักจริยธรรม หลักธรรมาภิบาลและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมล้วนแล้วมีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร และมีส่วนทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้ และสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างสงบสุข ผู้บริหารสมัยใหม่จึงต้องทำความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้เพื่อการนำไปใช้ควบคู่กับการจัดการได้อย่างถูกต้อง (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2557, หน้า 213)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเรื่องที่มีการพูดถึงอย่างมากในช่วงปี ค.ศ. 1980-1990 แต่ธรรมาภิบาลก็มีความเก่าแก่

เทียบเท่ากับเรื่องประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติซึ่งในปัจจุบันธรรมาภิบาลถูกนำมาใช้เป็น ส่วนสำคัญในนโยบายขององค์กรระหว่างประเทศหลาย ๆ องค์กรนอกจากนี้ยังมี นักวิชาการและนักปฏิบัติส่วนหนึ่งได้นำแนวคิดธรรมาภิบาลไปขยายผลใช้กับการปรับ โครงสร้างและกระบวนการทั้งในองค์กรของรัฐและธุรกิจ ในขณะที่นักวิชาการบางส่วนได้นำเอาธรรมาภิบาลไปใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า “Government” หรือการปกครองที่หมายถึง รัฐบาลโดยทั่วไปรัฐบาลเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ ธรรมาภิบาลหลักการของธรรมาภิบาลสามารถจะดำรงอยู่ได้ ถึงแม้ว่าจะมีรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับก็ตาม (สถาบันพระปกเกล้า, 2546, หน้า 5 – 6)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตย แบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการรวมกลุ่มของแนวคิดและการปฏิบัติ เป็นหลักการที่ใช้ในการดำเนินงานแบบเอกชนและธุรกิจใภาคประชาการ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลซึ่งได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย รัฐธรรมนูญซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนั้นยังได้นำมาบรรจุไว้ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การ ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และหลักธรรมาภิบาลยังได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) รัฐบาลเป็นผู้นำในการวาง นโยบายขับเคลื่อนประเทศ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายเพื่อลดความ เหลื่อมล้ำในสังคมด้วยถึงแม้ประเทศไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในภาครัฐและ ภาคเอกชนเป็นเวลาพอสมควร แต่ไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาหลายอย่างที่เกิดขึ้นใน สังคมไทยได้ทั้งหมด เพียงแต่ทำให้ปัญหาเหล่านั้นเบาบางลง แต่ถือเป็นเป้าหมายที่ประเทศ ไทยจะต้องเดินไปถึงและยังต้องพัฒนาหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ ประชาธิปไตย ซึ่งหลักการสากลของธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่สำคัญ

#### **ความหมายของธรรมาภิบาล**

ความหมายของคำว่าธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรมะ แปลว่าความถูกต้อง ดั่งงาม อภิบาล แปลว่า การปกครองหรือการปกครองรักษา ธรรมาภิบาลจึงแปลว่าการ ปกครองที่ยึดถือความถูกต้องดีงามเป็นหลักหรือการปกครองโดยธรรม ส่วนคำว่า ธรรม รัฐ แปลว่ารัฐหรือองค์กรที่มีรูปแบบและการดำเนินงานอย่างถูกต้องดีงาม

(อริยรัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560, หน้า 3)

ความหมายของธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้จักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และส่งเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย วัฒนธรรมบุญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน (อริยรัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560, หน้า 3)

ประเทศไทยได้ให้ความสนใจเรื่องหลักธรรมาภิบาลอย่างมาก ภายหลังจากประเทศเกิดวิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 เมื่อมีการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ก็ยังมุ่งเน้นการพัฒนาให้สัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน ตลอดจนเรื่องการตรวจสอบอำนาจรัฐโดยภาคประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยใน พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และใน พ.ศ. 2545 ก็ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยเพิ่มมาตรา 3/1 ซึ่งมีหลักการเพื่อมุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอีกทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่งได้มีการกำหนดเกี่ยวกับเรื่องการบริหารบ้านเมืองที่ดีเอาไว้อีกด้วย รวมทั้งได้กำหนดแนวทางเพื่อการพัฒนาสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี ให้มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริต บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ต่อมาใน พ.ศ. 2546 ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น ซึ่งมีหลักการเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการที่ส่วนราชการและข้าราชการจะต้องปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันเป็นการครอบคลุมหลักการของ



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายแล้ว ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการใช้ บังคับกฎหมาย จึงได้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2549 เห็นชอบวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐและการใช้ ใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน ซึ่งประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อน คือ การสร้างผู้นำและ องค์กรแห่งสุจริตธรรมต้นแบบ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วัฒนธรรม ค่านิยมและการ พัฒนาข้าราชการ การให้คำปรึกษา แนะนำ และการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลให้เอื้อต่อการส่งเสริม คุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาระบบบริหารงานจัดการด้านคุณธรรม และจริยธรรม ธรรมาภิบาล การวัดผลและตรวจสอบด้านจริยธรรม และการวางระบบสนับสนุน และปัจจัยพื้นฐานด้านจริยธรรม และธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่าย ธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้จักสามัคคี และร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการ พัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคตเพราะสังคม จะรู้สึกถึงความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็น พระประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนุญ และกระแสโลกในปัจจุบัน

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง เป็นการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการ บ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม จำเป็นต้องร่วมดำเนินกิจการ อย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง ระยะยาว โดยต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วน ดังนี้

1. ภาครัฐ ต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน

ของหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซื่อตรง มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลมีรูปธรรมที่ชัดเจน ถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการบริหารประเทศ สามารถทำงานร่วมกับภาคธุรกิจเอกชน ได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทุกภาคส่วน

2. ภาคธุรกิจเอกชนต้องปฏิรูปการทำงานโดยยึดกติกาที่โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น เป็นธรรมต่อลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคม มีมาตรฐานการบริการ มีระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกภาคส่วน

3. ภาคประชาชน ต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจหลักการ โดยมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการ บ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมา ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึง หลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ต้องเร่งดำเนินการให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน

### **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

ภารกิจหลักประการหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชน ตาม เจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หลัก ประสิทธิภาพ/คุ้มค่า (Efficiency/ Value for money) หลักความเสมอภาค (Equity) หลัก มุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หลักการตรวจสอบได้/มีภาระรับผิดชอบ (Accountability) หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และ หลักนิติธรรม (Rule of Law)

อย่างไรก็ตามคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมครั้งที่ 3/2554 เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2554 ได้มีข้อสังเกตว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลักดังกล่าว เป็นหลักที่จายาก จึงควรจัดกลุ่มใหม่ (Regroup) โดยรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เป็นหลักการที่ง่ายต่อความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ และให้นำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และคณะรัฐมนตรี เพื่อประกาศใช้ต่อไป

สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และหารือในเบื้องต้นกับประธานคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ เครืองาม) เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ใหม่ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สะดวกต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม และจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 279 ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับ ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทไว้ด้วย

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New.Public.Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive)

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วยหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วยหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ต่อมาคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ.ก.พ.ร.) เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2554 ได้พิจารณาเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อยดังกล่าวข้างต้นและโดยที่ในบริบทของประเทศไทยอาจไม่สามารถใช้แนวทางฉันทามติกับทุกเรื่องได้ จึงเป็นควรรวมหลักนี้ไว้กับหลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำเป็นหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus Oriented)

และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2554 ได้มีมติเห็นชอบข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป โดยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) เป็นส่วนหนึ่งในข้อเสนอแผนการส่งเสริมฯ ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแล้ว

สำหรับความหมายของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ทั้ง 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย มีดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้าง กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้น ผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการ ของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

## 2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการ ปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวาง ระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้า หมาย ที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณ ให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการ แก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้อง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

3) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่าย ต่าง ๆ

4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทาง ศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการ เข้าถึงบริการสาธารณะของ กลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

### 3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทาความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

2) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและ การดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

### 4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

ประกอบด้วย

1) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็น ไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการ เมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

I – Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

A – Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ

M – Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม

R – Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

E – Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A – Accountability ตรวจสอบได้

D – Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย

Y – Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

**องค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2555, หน้า 8 – 9) ได้มีการกำหนดความหมายสำคัญของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมา ดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) : การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) : การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกัน

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) : การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) : กระบวนการที่ข้าราชการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจร่วม

แสดงทัศนคติร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา

ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) : การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) : การใช้อำนาจของกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) : การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิดเชื้อชาติภาษาเพศอายุความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพสถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมความเชื่อทางศาสนาการศึกษาการฝึกอบรมและอื่น ๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) : การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ในปี ค.ศ. 1997 UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง และเศรษฐกิจ ในการดำเนินภารกิจ กิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศในทุกระดับโดยกลไกกระบวนการ สถาบัน ซึ่งประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ สามารถแสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย การประสานประนีประนอมยอมความแตกต่างกันโดยผ่านกลไกกระบวนการและสถาบันเหล่านั้น รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ซึ่งได้



นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามารวมไว้ด้วย 9 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 5-6)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสติที่มีเสียงในการตัดสินใจโดยตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็นรวมถึงความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์
2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม และไม่มี การเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน
3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการ และข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมี ความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์
4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงาน ต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
5. การมุ่งเน้นฉันทานติ (Consensus – Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อมูลยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8. การรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีการรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน
9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชน ต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์(สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการที่มีความจำเป็นต่อการ

พัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

UNESCAP (2008) ได้ให้นิยามคำ ธรรมาภิบาล (Good Governane) ว่ามี องค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 5)

1. การมีส่วนร่วม (Participation)
2. นิติธรรม (Rule of Law)
3. ความโปร่งใส (Transparency)
4. การตอบสนอง (Responsiveness)
5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness)
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัด สกลนคร โดยมีเป้าหมายหลักในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดหลัก ประสิทธิภาพ หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักความรับผิดชอบ หลักความ โปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ และหลักคุณธรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในอนาคต ตามหลักธรรมาภิบาล ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ พ.ศ. 2555

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในหัวข้อนี้ เป็นการกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ความหมายของให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

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

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 50) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมที่กระทำไปตามความต้องการของลูกค้าบริการมีผู้รับบริการเท่านั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ 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 และเอกสารการโฆษณา จะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า 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 ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

การบริการ หมายถึง ประโยชน์และความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือ ส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอัน นั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จาก ผู้ใช้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่รูปแบบหรือสิ่งประเทืองหรือเชื้ออำนาจทางจิตวิทยา

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญ uly ไป ได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือใน เวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น หลักการให้บริการประชาชน ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ ปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับ ต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่ รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความตั้งใจ ของบุคคลหนึ่งกระทำกับอีกบุคคลหนึ่งเพื่อการแลกเปลี่ยนเพื่อให้บุคคลผู้รับบริการได้รับ ประโยชน์ตามความคาดหวังและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

### ลักษณะของการให้บริการ

เพียงพร บุญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกใน ด้านเวลาสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความ ชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจาร์ณญาณที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าว
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler and Armstrong, 2008)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่าย และบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้น

ธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

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

#### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2550, หน้า 11-12) อธิบายว่าคุณภาพของการให้บริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

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

สมิต สัชฌุกร (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 ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์การได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็น

เวลานาน

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

จากรูณันท์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการ

บริการ ว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการที่อาจใช้กับการบริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้
2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อม ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเลื่องและอันตรายต่าง ๆ
9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจ



ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่า เป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษ ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนถึงแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2551, หน้า 10 -11) อธิบายว่า คุณภาพการ ให้บริการ เป็นการดา เน้นกิจกรรมการให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการทำ กิจกรรมเหล่านั้น ด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทาความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย

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

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการ บริการเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัด และประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) กล่าวถึงคุณภาพบริการ ว่าเป็น การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการวัดระดับความประทับใจ โดยทำการเปรียบสิ่งที่คิด กับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากบริการต้องมีการบริการ อย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดไว้ และยังได้กล่าวถึง การวัดระดับความประทับใจว่า “การประเมินความประทับใจของลูกค้ามีมากกว่าการ ประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับ บริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูประเมิน มิได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการ เท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงขั้นตอนของการบริการที่ได้รับสามารถประเภท คุณภาพบริการได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

- คุณภาพบริการถือว่ามีความยากในการประเมิน เนื่องจากไม่อาจจับต้องได้ องค์การอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและผลลัพธ์ที่ได้ขององค์การเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์การก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามเป้าหมายของลูกค้า

- คุณภาพบริการเป็นการเปรียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้ดีเท่ากับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ ซึ่งคุณภาพบริการที่องค์การเต็มใจบริการต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและต้องอยู่บนมาตรฐานที่เหมือนกันทุกครั้ง

- คุณภาพบริการ จะปรากฏออกมาเป็นผลลัพธ์และขั้นตอนในการปฏิบัติของว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง บนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้องความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็วความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพและสงมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะรายลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) จะปรากฏในรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

Aaker (1991) ให้ความหมายของคุณภาพที่รับรู้ได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่าได้รับสิ่งที่เหนือกว่าสินค้าและบริการที่จ่ายไป มีการให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายในการใช้งาน ให้คุณค่ากับสินค้าชิ้นนั้น คุณภาพที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จะไม่เปลี่ยนตามความประทับใจในสินค้าเสมอไป ในอีกแง่คือ การที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ไม่ได้หมายความว่าระดับของสินค้าหรือบริการนั้นจะสูงตามไปด้วย เพราะสิ่งที่รู้ค่าได้รับเกิดจากรู้สึกประทับใจส่วนตัว ในแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน ในด้านของการรับรู้ รวมทั้งรวมไปถึงเหตุผลในการซื้อสินค้านั้นด้วย คุณภาพที่ถูกรับรู้อย่างสามารถช่วยสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ให้กับตราสินค้า อีกทั้งยังให้เจ้าของตราสินค้าตั้งราคาในระดับที่สูง (Price Premium) ซึ่งสามารถก่อให้เกิดผลกำไรกับเจ้าของตราสินค้าได้นอกจากนั้น คุณภาพที่ถูกรับรู้อย่างสามารถช่วย

ในการสร้างการรับรู้ของกลุ่มช่องทางทางการจัดจำหน่าย (Channel Member Interest) ได้ทำให้การรับรู้นั้น สามารถกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้ง่ายและทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณค่ากับตราสินค้าได้ในฐานะที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ซึ่งเมื่อผู้บริโภคมองเห็นว่าตราสินค้ามีคุณภาพดีแล้ว จะเกิดความชื่นชอบในตราสินค้า และซื้อสินค้านั้นดั่งกล่าวมาก ทำให้สินค้านั้นมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากตามไปด้วย อีกทั้งเมื่อผู้บริโภคเกิดความชื่นชอบในคุณภาพแล้ว บริษัทก็ไม่ต้องแบกค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำโปรโมชันเพื่อเก็บรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ เพราะลูกค้าที่ชื่นชอบก็พร้อมที่จะให้การสนับสนุนตราสินค้าอยู่ และเมื่อสินค้าหรือบริการได้มีการปรับเปลี่ยนระดับของคุณภาพมากยิ่งขึ้น ก็จะเป็นการยกระดับของสินค้าหรือบริการของตนเองให้อยู่เหนือคู่แข่ง เพื่อขยายตลาดโดยใช้ตราสินค้าเดิมกับสินค้าประเภทใหม่ ๆ

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

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

Tam (2004) ได้สรุปว่า ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการจะเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าหากคุณภาพของบริการที่ได้รับเกินความคาดหมาย คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นทำให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกที่ดีขึ้น

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

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3) พยายามรักษาคุณภาพการให้บริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

Clemes (2014) และ Ladhari (2008) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้รับการมุ่งเน้นไปที่การศึกษาจำนวนมากตั้งแต่การสร้างคอนเซ็ปต์ในช่วงต้นเนื่องจากการให้บริการในระดับที่เป็นบวกทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

Meesala (2016) สรุปว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง (จารุบุญฉณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจ บันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะอาดกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

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

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการ ประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจาก ความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแส ไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการ ที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

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

จิรัฐมภ์ ศิริรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพ มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของ คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่ง

ที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

### ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 34) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสิน

คุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน
3. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์
4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำ สวัสดีก่อน
6. Communication หรือความสามารถและสมบรูณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รอดชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกันเมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนผ้าใช้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดีบริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

อรทัย เชิดชูธรรม (2552, หน้า 11-12) อธิบายว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย

9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

Parasuraman และคณะ (1985 อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยมีต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) คือ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การตอบสนองของลูกค้า) เป็นความเต็มใจที่จะบริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความเชื่อถือได้) คือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคง ปลอดภัย) ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และความลังเล สงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) คือ การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษา ที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) คือ ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า



10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) เป็นคุณลักษณะของพนักงาน ที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

### การวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวไว้ว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการ ที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
- 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์
- 1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการบริการ จึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า

และให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบ คำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็ว และความพร้อมในการตอบสนองของลูกค้าทันทีที่ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้า โดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัจฉริยะดี

และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญ สำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการ บริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้าน กฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับ บริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจ ได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็น รายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็น ความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้น ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการ ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบ พนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

#### **ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ**

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ที่ซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่

ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่

SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ดูน่าเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ โดยคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)

## **บริบทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร**

### **ประวัติความเป็นมาของอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร**

พื้นที่ของอำเภอภูพานเดิมเป็นท้องที่ของตำบล โคกภู ซึ่งเป็นตำบลเก่าแก่ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอธาตุเชิงชุม จังหวัดสกลนครในขณะนั้น ต่อมาในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2507 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้แยกตำบลกุดบาก ตำบลโคกภู และตำบลนาม่อง ออกจากการปกครองของอำเภอเมืองสกลนคร รวมตั้งเป็น กิ่งอำเภอกุดบาก และเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2510 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะกิ่งอำเภอกุดบากขึ้นเป็นอำเภอกุดบาก ทำให้ท้องที่แห่งนี้อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอกุดบาก

กระทรวงมหาดไทย ได้พิจารณาเห็นว่าราษฎรทั้งสามตำบล ได้แก่ ตำบลโคกภู ตำบลหลุบ  
 เลา และตำบลสร้างค้อ เป็นตำบลที่อยู่ไกลท้องที่ทุรกันดาร และห่างไกลจากตัวอำเภอ  
 เจ้าหน้าที่มีโอกาสตรวจเยี่ยมเยียนดูแลทุกข์สุข ของราษฎรน้อยมาก เพราะทางคมนาคม  
 ไม่สะดวก ซึ่งอาจเป็นการเสียหายในด้านการปกครอง ประกอบกับหมู่บ้านดังกล่าว  
 มีโอกาสที่จะเจริญในอนาคต เพราะราษฎรอาศัยอยู่กันหนาแน่นมาก และมีพื้นที่ทำมา  
 หากินได้ โดยเฉพาะมีทรัพยากรทางธรรมชาติ พอที่จะยกระดับการครองชีพของราษฎร  
 ทั้งสามตำบลดังกล่าวนี้ให้ดียิ่งขึ้น จึงแนะนำประชุมชี้แจงร่วมกับทางอำเภอ  
 กุดบาก รายงานต่อกระทรวงมหาดไทย ขอจัดตั้งที่ว่าการกิ่งอำเภอภูพานขึ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2537 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้  
 แยกตำบลสร้างค้อ ตำบลหลุบเลา และตำบลโคกภู ออกจากการปกครองของอำเภอภู  
 บาก รวมตั้งเป็น กิ่งอำเภอภูพาน และในวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2539 มีประกาศ  
 กระทรวงมหาดไทยให้โอนย้ายตำบลกกปลาชีวออกมาจากการปกครองของอำเภอเมือง  
 สกลนคร มาขึ้นกับกิ่งอำเภอภูพาน จนกระทั่งเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2540 จึงมี  
 พระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็น อำเภอภูพาน จนถึงปัจจุบัน

### ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอภูพานตั้งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการ  
 ปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอภูพานและอำเภอเมืองสกลนคร
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองสกลนครและอำเภอเต่างอย
- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอนาคู อำเภอห้วยผึ้ง และอำเภอสมเด็จ (จังหวัด  
 กาฬสินธุ์)
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอสมเด็จ อำเภอคำม่วง (จังหวัดกาฬสินธุ์) และ  
 อำเภอภูพาน

### การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอภูพาน แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 4 ตำบล 65 หมู่บ้าน

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1. ตำบลสร้างค้อ | 23 หมู่บ้าน |
| 2. ตำบลหลุบเลา  | 15 หมู่บ้าน |
| 3. ตำบลโคกภู    | 18 หมู่บ้าน |
| 4. ตำบลกกปลาชีว | 9 หมู่บ้าน  |

### การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องถิ่นอำเภอกุฉินารายณ์ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลโคกภู ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกภูทั้งตำบล
2. เทศบาลตำบลสร้างค้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสร้างค้อทั้งตำบล
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหลุบเลา

ทั้งตำบล

4. องค์การบริหารส่วนตำบลกกปลาซิว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกกปลาซิว

ทั้งตำบล

### ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ โดยปรับปรุงจากศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมของกรมการปกครองเดิม ซึ่งมีแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย
 

(1) นายอำเภอ	ผู้อำนวยการ
(2) หัวหน้าส่วนราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม	รองผู้อำนวยการ
(3) สาธารณสุขอำเภอ	กรรมการ
(4) เกษตรอำเภอ	กรรมการ
(5) ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา	กรรมการ
(6) ท้องถิ่นอำเภอ	กรรมการ
(7) พัฒนาการอำเภอ	กรรมการ
(8) ปศุสัตว์อำเภอ	กรรมการ
(9) เจ้าพนักงานที่ดิน/สาขา	กรรมการ
(10) ประมงอำเภอ	กรรมการ
(11) ผู้แทนโครงการชลประทาน	กรรมการ
(12) หัวหน้าส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ	กรรมการ
(13) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ภาคเอกชน/ภาคประชาสังคม/ องค์กรพัฒนาเอกชน	กรรมการ
(14) ประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน	กรรมการ
(15) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม	เลขานุการ



## 2. ชุดปฏิบัติการตำบล ประกอบด้วย

- (1) ปลัดอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม หัวหน้าชุดปฏิบัติการตำบล
  - (2) ทหารในพื้นที่ คณะทำงาน
  - (3) ตำรวจในพื้นที่ คณะทำงาน
  - (4) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คณะทำงาน
  - (5) เกษตรตำบล คณะทำงาน
  - (6) พัฒนาการประจำตำบล คณะทำงาน
  - (7) ข้าราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่รับผิดชอบตำบลนั้น ๆ คณะทำงาน
  - (8) ผู้อำนวยการโรงเรียนในพื้นที่/ครู กศน./ครู อาจารย์ที่เหมาะสม คณะทำงาน
  - (9) ข้าราชการส่วนกลาง และ/หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ทำงาน  
คณะทำงานหรือมีที่ตั้งอยู่ในตำบลนั้น
  - (10) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะทำงาน
  - (11) ผู้นำทางศาสนา คณะทำงาน
  - (12) คณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) คณะทำงาน
  - (13) อาสาสมัครภาคประชาชน/ปราชญ์ชาวบ้าน คณะทำงาน
  - (14) อาสาสมัครของรัฐ เช่น อส. หมอдин อาสาสมัครพิทักษ์ป่า  
คณะทำงาน
  - (15) ภาคประชาสังคมอื่น ๆ (ถ้ามี) คณะทำงาน
  - (16) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม เลขาธิการ
- จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยสามารถแบ่งได้ประมาณ 4 ส่วน ดังนี้
- (1) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)
  - (2) คณะที่ปรึกษา
  - (3) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งรับผิดชอบศูนย์บริการร่วมด้วย

#### (4) ชุดปฏิบัติการตำบล

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีโครงสร้างการทำงานไปจนถึงในระดับหมู่บ้าน โดยอาศัยโครงสร้างทางการปกครองท้องที่ มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ฯลฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติหรือระงับข้อพิพาทใด ๆ ในระดับหมู่บ้านได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปจนถึงระดับที่สูงขึ้นไปก็ได้

#### ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น มายืนยันด้วยตนเองทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือจากหน่วยงานอื่น ฯลฯ เป็นต้น
2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะเป็นผู้รับเรื่อง โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้
  - (1) หากว่าเป็นกรณีมายืนยันเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแบบฟอร์มให้ผู้ที่ยื่นกรอกข้อความให้ชัดเจนและลงลายมือชื่อ พร้อมกับแนบเอกสารเพื่อแสดงตัวตน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ซึ่งมีรูปถ่าย เป็นต้น
  - (2) หากว่าเป็นกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้มายืนยันด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเอกสาร หรือพูดคุยทางโทรศัพท์ให้ชัดเจนถึงประเด็นที่จะร้องทุกข์ อื่น อาจสอบถามถึงชื่อนามสกุล หรือข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานก็ได้ หากเป็นการสะดวกสำหรับผู้ร้องทุกข์
3. เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ พร้อมทั้งสรุปประเด็นการร้องทุกข์ให้ดูว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหน รวมไปถึงเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำเสนอผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปเพื่อวางแผนทางการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
4. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวควรดำเนินการอย่างไร ซึ่งสามารถจะสรุปได้ ดังนี้
  - (1) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะระงับเรื่องทั้งหมดแต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
  - (2) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์ดำรงธรรมจะคอยกำกับดูแลความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ ๆ หากมีความล่าช้า ก็จะมีการเตือนไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยปกติแล้วจะให้เวลา 15 วัน ในการดำเนินการ และหากมีเหตุผลความจำเป็นสามารถต่อยืดระยะเวลาออกไปได้อีก 15 วัน อนึ่ง เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปนี้อาจดำเนินการได้โดยอำนาจของนายอำเภอ หรือปลัดอำเภอ ก็ให้ดำเนินการรีบดำเนินการโดยเร็วที่สุดภายใน 15 วัน

(3) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหมู่มาก เรื่องของส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือในบางกรณี อาจเป็นเรื่องที่ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง ซึ่งอาจมีความจำเป็นที่จะต้องให้มีผู้ปฏิบัติงานลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดเสียก่อน เพื่อนำมาสรุปว่าเรื่องดังกล่าววันนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง

5. เมื่อนายอำเภอหรือปลัดอำเภอได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีนี้ที่เรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในอำนาจของตนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการในกรณีที่เรื่องราวร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วเช่นกัน ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว ผลเป็นอย่างไรให้แจ้งไปยังผู้ร้องทุกข์

#### **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ**

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นระเบียบที่มีขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกันให้สอดคล้องกับมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติให้บุคคลเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งภายในระเบียบนี้จะกล่าวถึงคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่ามีองค์ประกอบเป็นผู้นำตำแหน่งใดบ้างพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่ การเสนอคำร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ ฯลฯ เป็นต้น

2. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เป็นประกาศที่มีขึ้นเพื่อจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งภายในประกาศนี้จะกล่าวถึงการให้จังหวัดจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด การให้หน่วยงานราชการในจังหวัดให้ความช่วยเหลือศูนย์ ฯ การมอบหมายให้สำนักงานประสานสนับสนุนเรื่องงบประมาณการให้อำนาจผู้ว่าราชการ จังหวัดในการกำกับดูแลและสั่งการข้าราชการในพื้นที่ เป็นต้น

3. คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 439/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม

เป็นคำสั่งที่มีขึ้นเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลอำนวยการให้บริการงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด สกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.73$ ) มีการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.71$ ) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ ) มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิผลการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลการบริหารงานอยู่ใน ระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนางานบริการ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) 3) อิทธิพลของการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบล

ในจังหวัดสกลนคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .939 และยังพบว่าอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 88.20 ส่วนอีกร้อยละ 11.80 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เป็นรายด้าน พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกลิงเกียรติ ผันผอน (2560) ทำการศึกษา ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ 2) ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการ คือภายในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน ทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า กลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สุภาพร เลิศสมบูรณ์ศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษา บทบาทของของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบในพื้นที่จังหวัดพะเยา การศึกษาวิจัย นี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา โดยการวิจัยเอกสารประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบ

เฉพาะเจาะจง ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมฯ ตามประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ดังนั้น การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ในกรณีเจ้าหนี้นอกระบบ (แก๊งค์หมวกกันน็อค) ไม่สอดคล้องกับบทบาทตามประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ปัญหาบทบาทในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมถึงสถานที่ไม่เหมาะสม การรายงานความก้าวหน้าจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ล่าช้า แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรมีกฎหมายและระเบียบข้อสั่งการ เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถจัดการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบเป็นการเฉพาะ การปรับปรุงสถานที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการไกล่เกลี่ยหนี้นอกระบบ ให้มีความเหมาะสมและเป็นสัดส่วน รายงานปัญหาอุปสรรค ไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูงระดับนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

พชร ประชุมแดง (2561) ได้ทำการศึกษา การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเอกสารคู่มือ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีและผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่เคยประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีรวมถึงประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบายระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง 2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่าง

กันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหาอุปสรรค จะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลา พิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอน การดำเนินการแก้ไขปัญหาปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียด เพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตาม ผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแต่ไม่มีความ คืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนจำนวนมากทำให้ การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้น พบว่า มีปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบาง เรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่า ราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้

นุจรินทร์ อินธิยะ (2562) ได้ทำการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐแนว ใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพผ่าน เครื่องมือการวิจัยเอกสารรวบรวมข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง และการวิจัยสนาม โดยการ สัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายทุกระดับ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการ จังหวัดเชียงราย หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเชียงราย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราว ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายมีการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความยืดหยุ่นและเกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจังหวัดสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีอิสระ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้กลไกการติดตามตรวจสอบไปได้โดยสะดวก มีการ สร้างการแข่งขันและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งการจัดทำสัญญาจ้างเหมาบุคลากรระยะสั้น มีการตั้งหน่วยเฉพาะกิจ เช่น คณะทำงานแก้ไขปัญหา จำนวน 11 คณะทำงาน และชุด ปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องให้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังเป็นการปรับลดขนาด องค์กร แบ่งงานเป็นกลุ่มย่อยให้มีขนาดเหมาะสมกับภารกิจและเกิดความคล่องตัวในการ ทำงาน

มีเครือข่ายประสานการทำงานครอบคลุมพื้นที่จังหวัด และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

อภิญญา ไสโรสง (2562) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม การวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปลายมาศ ได้มีการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ เป็นอย่างมาก ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที นำความรู้ความสามารถมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจกรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่พี่น้องประชาชน ทั้งนี้อำเภอลำปลายมาศ ได้นำหลักแนวคิด คือ กระบวนการที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากร คือการจัดหาคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ ซึ่งรวมถึงงานที่เกี่ยวกับฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยสามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นระบบ นั่นก็เป็นเพราะบุคลากรของอำเภอ มีความรู้ความสามารถและนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไข ปัญหาความทุกข์ หรือความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อข้าราชการ เจ้าหน้าที่ลูกจ้างได้ดำเนินการตามขั้นตอน ก็สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง หรือความขัดแย้งได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุข

สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2562) ได้ทำการศึกษา การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญ ในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนกแยกแยะเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นหลักปฏิบัติโดยจำแนกเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



แก้ไขปัญหามี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

เอกรัฐ ดวงศรี (2562) ได้ทำการศึกษา การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลัก  
 ธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3  
 ประการ คือ เพื่อศึกษาวิธีการบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล ปัญหา  
 อุปสรรค และ แนวทางที่นำไปสู่หลักธรรมาภิบาลในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ผู้วิจัยได้  
 ดำเนินการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้  
 ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน โดยใช้การแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง  
 (Structured Interview) ผลการศึกษา พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมได้นำวิธีการบริหารแบบ  
 กระบวนการ (POCC) และ วิธีการบริหารองค์การ (POSDCoRB) มาใช้ในการบริหาร  
 ภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร สายการ  
 บังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยการและงบประมาณ ซึ่งวิธีการบริหารดังกล่าว  
 เป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ ในด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ  
 ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่หรือขอบเขตตามกฎหมายในการแก้ไขปัญหให้กับ  
 ประชาชนได้ ในด้านข้อเสนอแนะ คือ ควรให้รัฐบาลยกฐานะของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม  
 จังหวัดให้เป็นหน่วยงานอิสระ และกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง รูปแบบ  
 การบริหารงาน หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน และมี  
 ระเบียบ กฎหมายรองรับในการปฏิบัติหน้าที่

นิจปฏิภาณ มาตชาว (2563) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของ  
 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ  
 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน  
 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมา  
 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  
 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) 2) ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา  
 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง  
 ธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และประสบการณ์การมาขอรับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้ระดับวัฒนธรรมองค์การของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) และประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) 2) วัฒนธรรมองค์การด้านวัฒนธรรมส่วนร่วม วัฒนธรรมเอกภาพ และวัฒนธรรมปรับตัวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 81.50 ส่วนวัฒนธรรมพันธกิจ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 3) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 91.60 ส่วนหลักนิติธรรม และหลักความโปร่งใส ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

สุรชาติ เขตนคร (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) 2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักการกระจายอำนาจ มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=.473 ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านอื่น ๆ ไม่มีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ซึ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักการกระจายอำนาจ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 47.30

สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและผู้นำขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) และคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ( $\bar{X} = 4.42$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นารี คำมุงคุณ (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การมาขอรับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ได้แก่ สำนักงานที่ดินควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีการเรียกรับเงินจากผู้มาใช้บริการ และควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

ศิริญา เมืองโคตร (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ )

และความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ )

2) ตัวแปรคุณภาพการให้บริการสามารถรวมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 83.60 (Adjusted  $R^2 = .836$ ) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .474 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .349 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .320 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .111 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถรวมกันพยากรณ์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 81.00 (Adjusted  $R^2 = .810$ ) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .574 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .364 การให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .197 และการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .069 ยกเว้นการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### งานวิจัยต่างประเทศ

Ved P.Nanda (2003, อ้างถึงในบังอร กันสุข, 2554, หน้า 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่องธรรมาภิบาล ผลการวิจัย พบว่า ยังไม่มีการสร้างหลักธรรมาภิบาลตามความหมายอย่างแท้จริง ตลอดระยะเวลา ค.ศ. 1980-1990 บรรดาประเทศหรือสถาบันที่ให้การสนับสนุนมีแนวโน้มว่าจะให้การช่วยเหลือการปฏิรูปประเทศที่รับการช่วยเหลือเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น แต่ส่วนใหญ่แล้ว ประเทศผู้รับการช่วยเหลือยังขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบายในครั้งนี้อย่างไรก็ตามในอดีตแล้วยังไร้ผลและยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่ ตามที่เราเข้าใจกันปัญหาเหล่านี้ประเทศที่ให้การช่วยเหลือจะเรียกร้องให้ประเทศที่รับการช่วยเหลือ แสดงปัญหาที่ยุ่งยากในการปฏิรูปเศรษฐกิจและสังคม ให้ที่ประชุมได้รับทราบเพื่อหาสาเหตุแท้จริงและนำไปสู่การแก้ไข จากการศึกษาวิจัย

ได้ พบว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประเทศที่รับการช่วยเหลือคือ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและพอจะเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ ซึ่งจะรวมถึงการขาดเสถียรภาพทางการเมือง หลักกฎหมาย หลักการควบคุมการทุจริต และหลักความรับผิดชอบต่อที่ยังไม่มีผลในทางปฏิบัติ และการศึกษาวิจัยยังพบอีกว่า ถึงแม้จะมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในประเทศกำลังพัฒนาแต่ระดับความยากจนของประเทศเหล่านั้นก็ยังมีอยู่สูง ตลอดจนถึงการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพก็ยังเป็นประเด็นปัญหาหลักในการใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงไปหาประชาชนและการเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่แก้ไขยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องบริบททางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศที่รับการช่วยเหลือ

Kimmet (2005, p. 2-A) ได้ศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบอบการเมืองปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ พบว่า ในประเทศที่พัฒนาแล้วหลักธรรมาภิบาลได้ถูกนำไปใช้ในเชิงกลยุทธ์ทางการเมืองมากกว่าการนำเนื้อหาสาระไปประยุกต์ใช้ในนโยบาย 4 ประเทศ ได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไทย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยพิจารณาเป็นประเทศ และเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาโดยศึกษาว่าประเทศเหล่านี้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้อย่างไรบ้าง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของหลักธรรมาภิบาลในการเลือกตั้งปี 2004 ซึ่งพบว่า หลักธรรมาภิบาลได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง และเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิรูปรูปแบบปกครอง นอกจากนี้ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้กล่าวมานี้ ยังได้เรียนรู้ในการนำหลักธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาการเมือง การปกครอง โดยเน้นการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้พัฒนาบ้านเมือง การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพที่บ้านเมืองมีความไม่แน่นอนเศรษฐกิจฝืดเคือง เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นรูปแบบการบริหารแนวใหม่ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เมื่อนำไปใช้ ซึ่งนั่นก็คือจุดประสงค์สำคัญของหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่าและหลักความรับผิดชอบต่อ ในการพัฒนาระบอบการเมืองการปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ

Arceneaux (2006, Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงคะแนนเสียงจากการที่ได้เลือกตั้งในหลายระดับตามรูปแบบของประชาธิปไตย ความแตกต่างเหล่านี้ซึ่งเชื่อมต่อการตัดสินใจออกเสียงของพวกเขา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านการเมืองและจิตวิทยาสังคม เพื่อพัฒนาโครงสร้างทางทฤษฎีสอดคล้องกับทัศนวิสัยเกี่ยวกับการปกครองแบบสหพันธ์ของการแสดงแบบประชาธิปไตยเพื่ออธิบายเกี่ยวกับ

การออกเสียงการตัดสินใจส่วนบุคคล ใครสามารถออกเสียงในการเลือกตั้งที่เดียว 3 ระดับของรัฐบาล (ระดับชาติ, รัฐ, และท้องถิ่น) พบว่า ในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งระหว่างระดับชาติ รัฐ และท้องถิ่น มีความเชื่อมต่อนี้ในแต่ละระดับ

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

ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษานี้เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการกลไกความคิดแบบเชิงจิตเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทบทวนงานวิจัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกาที่มีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนห่างผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

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

อย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญ 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

Chang and Lui (2008, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ การพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพ



การบริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ 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 โดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการ แต่ละระบบการพัฒนาคูณภาพบริการโดยรวม พบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนาภายในองค์กร ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความ เป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าอก เข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวม ทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามี ประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 เปอร์เซ็นต์ และ 45 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายในองค์กร มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับ ความเป็นรูปธรรมและความเข้าอกเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวม ทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ การพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น 14 เปอร์เซ็นต์ และ 34 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

สรุป การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เป็นการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกทางความเป็นธรรม ในคดีปกครอง การอำนวยความสะดวกด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้ง

เปาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน ซึ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งหลักธรรมาภิบาล เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดีเพราะมีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศไทยใหม่ทั้งระบบโดยกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศ ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา ธรรมาภิบาลเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาประเทศสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นหลักของความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม และดำเนินการอย่างให้มีการตรวจสอบได้เพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ตลอดจนช่วยกำกับทิศทางการพัฒนาให้เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) และตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1. หลักประสิทธิผล
2. หลักประสิทธิภาพ
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักความรับผิดชอบต่อ
5. หลักความโปร่งใส
6. หลักการมีส่วนร่วม

7. หลักการกระจายอำนาจ

8. หลักนิติธรรม

9. หลักความเสมอภาค

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

คุณภาพการให้บริการของคุณย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

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

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

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

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 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) กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1–31 สิงหาคม พ.ศ. 2564

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่อาศัยอยู่ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
ภูพาน จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale)  
5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับการบริหารงานตามหลัก  
ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนด คะแนน  
ในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987  
อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัด  
สกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัย  
กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
ภูพาน จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5  
ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987  
อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม  
มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

### วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

1) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 แห่ง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และแนวความคิดธรรมาภิบาล

ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร 2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยนิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 137)

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว โดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย



- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
  - 2) รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
  - 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร
  - 4) นายกฤษฎี โสมปัตตุม นายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
  - 5) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด
7. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553

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

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

เมื่อ  $p$  หมายถึง ค่าความยากง่าย

$r$  หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

$R_U$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

$R_L$  หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

$f$  หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

โดยได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามดังนี้

- 1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.368-0.924
- 2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมา

ภีบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.368–0.881

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.456–0.924

8. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อังโน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, หน้า 19)

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

เมื่อ  $\alpha$  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 .855

2) แบบสอบถามการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .918

3) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .884

9. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายอำเภอภูพาน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
  - 3.2 การวิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร (แบบสอบถามตอนที่ 2) 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร (แบบสอบถามตอนที่ 3)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. การวิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้

4.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (ภัทรภาพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x\sum y}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

N แทน จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y$  แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2

$\sum xy$  แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1 และ 2

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 2

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง

$(\sum y)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1.00 ถึง + 1.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดด้วย
  3. ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
  4. ค่า  $r$  เข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามมีความสัมพันธ์กันมาก
  5. ถ้า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
  6. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย
- การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อินทชัย ตริวานิช, 2552)
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

4.3 การศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปร

อิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนแปลงไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ  $\beta_0$  แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)

$\beta$  แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} X_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

### การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ

#### ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยจะหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคริต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. นายกฤษฎี โสมปัตตุม นายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

4. ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
5. ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
6. พัฒนาการอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
7. กำนันตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
8. กำนันตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
9. กำนันตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
10. กำนันตำบลกปลาชิว อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ต่อไป



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลัก  
ธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัด  
สกลนคร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ  
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์  
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
$R^{2Adj.}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
$\beta$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
TGG	แทน ผลรวมของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
$GG_1$	แทน หลักประสิทธิผล
$GG_2$	แทน หลักประสิทธิภาพ

GG <sub>3</sub>	แทน	หลักการตอบสนอง
GG <sub>4</sub>	แทน	หลักความรับผิดชอบ
GG <sub>5</sub>	แทน	หลักความโปร่งใส
GG <sub>6</sub>	แทน	หลักการมีส่วนร่วม
GG <sub>7</sub>	แทน	หลักการกระจายอำนาจ
GG <sub>8</sub>	แทน	หลักนิติธรรม
GG <sub>9</sub>	แทน	หลักความเสมอภาค
GG <sub>10</sub>	แทน	หลักมุ่งเน้นฉันทามติ
TSQ	แทน	ผลรวมของคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
SQ <sub>1</sub>	แทน	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
SQ <sub>2</sub>	แทน	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
SQ <sub>3</sub>	แทน	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
SQ <sub>4</sub>	แทน	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ
SQ <sub>5</sub>	แทน	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 6 ตอน  
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล  
ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น  
ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อัน  
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่อาศัยอยู่  
รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	184	46.00
- หญิง	216	54.00
2. อายุ		
- ไม่เกิน 30 ปี	46	11.50
- 31-40 ปี	115	28.75
- 41-50 ปี	149	37.25
- 51-60 ปี	53	13.25
- มากกว่า 60 ปี	37	9.25
3. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	156	39.00
- มัธยมศึกษา/ปวช.	141	35.25
- ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	58	14.50
- ปริญญาตรีขึ้นไป	45	11.25

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	119	29.75
- ค้าขาย	58	14.50
- ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	34	8.50
- รับจ้างทั่วไป	54	13.50
- พนักงานบริษัทเอกชน	23	5.75
- รับราชการ	53	13.25
- อาชีพอื่น ๆ	59	14.75
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	114	28.50
- 10,001-15,000 บาท	58	14.50
- 15,001-20,000 บาท	117	29.25
- มากกว่า 20,000 บาท	111	27.75
6. ตำบลที่อาศัยอยู่		
- ตำบลสร้างค้อ	97	24.25
- ตำบลหูลุบเลา	53	13.25
- ตำบลกกปลาซิว	147	36.75
- ตำบลโคกภู	103	25.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และอาศัยอยู่ที่ตำบลกกปลาซิว มากที่สุด จำนวน

147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 3-12

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวม  
และรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักประสิทธิผล	3.89	0.61	มาก
2	หลักประสิทธิภาพ	3.96	0.57	มาก
3	หลักการตอบสนอง	3.95	0.58	มาก
4	หลักความรับผิดชอบ	3.94	0.55	มาก
5	หลักความโปร่งใส	3.95	0.61	มาก
6	หลักการมีส่วนร่วม	3.97	0.54	มาก
7	หลักการกระจายอำนาจ	3.83	0.55	มาก
8	หลักนิติธรรม	3.93	0.57	มาก
9	หลักความเสมอภาค	3.90	0.56	มาก
10	หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	3.87	0.54	มาก
	รวม	3.92	0.45	มาก

จากตาราง 3 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณา  
รายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้าน  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ หลักประสิทธิภาพ

( $\bar{X}$  =3.96) หลักการตอบสนอง ( $\bar{X}$  =3.95) หลักความโปร่งใส ( $\bar{X}$  =3.95) หลักความรับผิดชอบ ( $\bar{X}$  =3.94) หลักนิติธรรม ( $\bar{X}$  =3.93) หลักความเสมอภาค ( $\bar{X}$  =3.90) หลักประสิทธิผล ( $\bar{X}$  =3.89) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( $\bar{X}$  =3.87) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักการกระจายอำนาจ ( $\bar{X}$  =3.83) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักประสิทธิผล รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร	3.87	0.75	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.96	0.74	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	3.94	0.73	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.78	มาก
รวม		3.89	0.61	มาก

จากตาราง 4 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักประสิทธิผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.89) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  =3.96) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ( $\bar{X}$  =3.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกัญพูน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักประสิทธิภาพ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถดำเนินการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.84	0.73	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย	4.10	0.69	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการออกแบบกระบวนการ ปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการ บริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น	3.96	0.78	มาก
รวม		3.96	0.57	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอกัญพูน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ  
 มาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดขั้นตอนและ  
 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 4.10$ )  
 รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิค  
 และเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น  
 ( $\bar{X} = 3.96$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถดำเนินการใช้  
 ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักการตอบสนอง รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน	4.00	0.68	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริหารงานด้วยความ คล่องตัวรวดเร็ว	3.93	0.74	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่น เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร	3.88	0.71	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่น ในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	4.00	0.69	มาก
รวม		3.95	0.58	มาก

จากตาราง 6 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักหลักการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ  
 มาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ  
 ความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรม  
 มีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน  
 ( $\bar{X} = 4.00$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความ  
 มุ่งมั่นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกัญพูน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักความรับผิดชอบ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมใส่ใจปัญหาของประชาชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.95	0.74	มาก
2	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทุกคนรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง	3.88	0.73	มาก
3	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจของตนเอง	3.97	0.73	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.95	0.73	มาก
รวม		3.94	0.55	มาก

จากตาราง 7 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกัญพูน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจของตนเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทุกคนรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักความโปร่งใส รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบตรวจสอบการทำงาน ภายในหน่วยงาน	3.89	0.73	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการเผยแพร่ข้อมูลของ หน่วยงานอย่างเปิดเผย	3.95	0.72	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่ จำเป็นเชื่อถือได้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่าง สม่ำเสมอและถูกต้อง	4.01	0.74	มาก
รวม		3.95	0.61	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$   
 3.95) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก  
 ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็น  
 เชื่อถือได้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมาคือ  
 ศูนย์ดำรงธรรมมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน  
 ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปแก้ไข้ปัญหา	3.98	0.71	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วม ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไข้ปัญหาร่วม	4.08	0.69	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	3.91	0.68	มาก
4	มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	3.90	0.66	มาก
รวม		3.97	0.54	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วม ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไข้ปัญหาร่วม ( $\bar{X}=4.08$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปแก้ไข้ปัญหา ( $\bar{X}=3.98$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการใช้กระบวนการตัดสินใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X}=3.90$ ) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักการกระจายอำนาจ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดโครงสร้างของ หน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตาม สายการบังคับบัญชา	3.64	0.87	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.78	0.75	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วน อื่น ๆ ในสังคม	3.95	0.72	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดภาระหน้าที่หรือ ขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงาน ได้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ	3.96	0.68	มาก
รวม		3.83	0.55	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ด้านหลักการกระจายอำนาจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลอยู่ในระดับ  
 มาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดภาระหน้าที่หรือ  
 ขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ  
 ของงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจ  
 ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกัน  
 ในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักนิติธรรม รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อตกลงในการ ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	4.06	0.71	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ด้วย ความเป็นธรรม และเสมอภาค	3.89	0.68	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมใช้อำนาจในการบริหารราชการ ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึง สิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	3.84	0.64	มาก
รวม		3.93	0.57	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ )  
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ  
 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ  
 ข้อบังคับ และข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ศูนย์  
 ดำรงธรรมสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ด้วย  
 ความเป็นธรรม และเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรม  
 ใช้อำนาจในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึงสิทธิ  
 เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.84$ ) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักความเสมอภาค รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึง เท่าเทียมและเป็นธรรม	3.97	0.75	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่ง พรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ	3.80	0.74	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน ตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	0.75	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของ การเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคม	3.98	0.77	มาก
รวม		3.90	0.56	มาก

จากตาราง 12 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
 อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักความเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลอยู่ในระดับ  
 มาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความ  
 กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกัน  
 ของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคม ( $\bar{X} = 3.98$ )  
 รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม  
 ( $\bar{X} = 3.97$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่ง  
 พรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลัก  
 ธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
 ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการใช้หลักฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ) โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน	3.88	0.78	มาก
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดแนวทางในการหาข้อตกลงด้วยกระบวนการจากข้อคิดเห็นของบุคลากร	3.96	0.70	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการตัดสินใจเรื่องสำคัญโดยใช้ฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติ)	3.84	0.77	มาก
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.76	มาก
รวม		3.87	0.54	มาก

จากตาราง 13 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดแนวทางในการหาข้อตกลงด้วยกระบวนการจากข้อคิดเห็นของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการใช้หลักฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ) โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 14-19

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.05	0.58	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.94	0.56	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.07	0.55	มาก
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.90	0.53	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.88	0.57	มาก
รวม		3.97	0.44	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า  
มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการ  
ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ  
( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับ  
บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ  
( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ



ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
 ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรม  
 ของบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	3.94	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.00	0.77	มาก
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ	4.06	0.74	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม	4.16	0.64	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย	4.09	0.61	มาก
รวม		4.05	0.58	มาก

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.09$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
 ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือ  
 ไว้วางใจได้ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เป็นอย่างดี	4.01	0.67	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเอาใจใส่กับผู้ มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.09	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการตรง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	3.88	0.68	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความจริงใจและตั้งใจ ในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	3.86	0.70	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส	3.87	0.72	มาก
รวม		3.94	0.56	มาก

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
 จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ )  
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่า  
 เทียมกัน ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนอง  
 ความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.01$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ  
 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ  
 ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
 ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มา  
 รับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.14	0.72	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น	4.03	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	4.07	0.71	มาก
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะตอบสนองท่านทันที	4.06	0.69	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ	4.08	0.69	มาก
รวม		4.07	0.55	มาก

จากตาราง 17 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
 ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่น  
 ต่อผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรม มีทักษะความรู้ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ	3.80	0.75	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มา รับบริการได้อย่างถูกต้อง	3.85	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	3.93	0.76	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับ บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่น ทราบ	4.02	0.74	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำแนะนำเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน	3.92	0.68	มาก
รวม		3.90	0.53	มาก

จากตาราง 18 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
 จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X}=3.90$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ  
 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการ  
 รายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X}=4.02$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์  
 ดำรงธรรมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X}=3.93$ ) ส่วน  
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรม มีทักษะความรู้ความชำนาญ  
 เหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ ( $\bar{X}=3.80$ ) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ  
 ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจ  
 ผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ขอคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับ บริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	3.92	0.69	มาก
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำอธิบายอย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.87	0.70	มาก
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	3.85	0.69	มาก
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมถือว่าผลประโยชน์ของ ผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.88	0.69	มาก
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับบริการ เห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	3.90	0.76	มาก
รวม		3.88	0.57	มาก

จากตาราง 19 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
 จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ  
 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็น  
 อย่างดีเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับ  
 บริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ  
 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ  
 ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลัก  
ธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร**

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผล  
ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รายละเอียด  
ดังตาราง 20-21

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ใน  
การศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปร  
อิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการ  
ตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบ  
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการ  
ตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig.  
(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม  
หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์  
กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจาก  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ศรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์  
ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์  
ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์  
ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์  
ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง  
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการ  
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 20

ตาราง 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	GG <sub>1</sub>	GG <sub>2</sub>	GG <sub>3</sub>	GG <sub>4</sub>	GG <sub>5</sub>	GG <sub>6</sub>	GG <sub>7</sub>	GG <sub>8</sub>	GG <sub>9</sub>	GG <sub>10</sub>	TGG	SQ <sub>1</sub>	SQ <sub>2</sub>	SQ <sub>3</sub>	SQ <sub>4</sub>	SQ <sub>5</sub>	TSQ
Mean	3.89	3.96	3.95	3.84	3.95	3.97	3.83	3.93	3.90	3.87	3.92	4.05	3.94	4.07	3.90	3.80	3.97
GG <sub>1</sub>	1	.640**	.590**	.654**	.441**	.535**	.621**	.539**	.525**	.603**	.790**	.307**	.615**	.368**	.542**	.424**	.566**
GG <sub>2</sub>		1	.626**	.519**	.422**	.609**	.575**	.623**	.525**	.571**	.768**	.303**	.493**	.340**	.503**	.392**	.510**
GG <sub>3</sub>			1	.654**	.516**	.681**	.575**	.678**	.608**	.543**	.825**	.182**	.406**	.209**	.424**	.205**	.357**
GG <sub>4</sub>				1	.534**	.597**	.531**	.612**	.692**	.662**	.827**	.213**	.458**	.252**	.429**	.298**	.414**
GG <sub>5</sub>					1	.686**	.498**	.517**	.457**	.415**	.688**	.140**	.431**	.265**	.321**	.123*	.320**
GG <sub>6</sub>						1	.639**	.695**	.588**	.539**	.830**	.211**	.513**	.350**	.572**	.249**	.473**
GG <sub>7</sub>							1	.606**	.451**	.437**	.755**	.428**	.548**	.490**	.573**	.371**	.605**
GG <sub>8</sub>								1	.628**	.599**	.816**	.281**	.507**	.366**	.609**	.259**	.506**
GG <sub>9</sub>									1	.719**	.791**	.215**	.439**	.327**	.453**	.319**	.439**
GG <sub>10</sub>										1	.777**	.217**	.476**	.247**	.470**	.353**	.442**
TGG											1	.317**	.621**	.407**	.621**	.383**	.589**
SQ <sub>1</sub>												1	.417**	.648**	.555**	.550**	.801**
SQ <sub>2</sub>													1	.466**	.647**	.361**	.727**
SQ <sub>3</sub>														1	.621**	.618**	.843**
SQ <sub>4</sub>															1	.516**	.836**
SQ <sub>5</sub>																1	.768**
TSQ																	1

จากตาราง 20 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGG) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร (TSQ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.589$ )

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGG) โดยภาพรวม (TGG) กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (SQ<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.317$ )
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (SQ<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.621$ )
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (SQ<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.407$ )
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (SQ<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.621$ )
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (SQ<sub>1</sub>) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.383$ )

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม (TGG) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร (TSQ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r=.589$ ) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อผลของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1



ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	B	Std.error	( $\beta$ )	t	P-value
(Constant)	1.644	.145		11.334	.000
หลักประสิทธิผล (GG <sub>1</sub> )	.207	.042	.284	4.880	.000**
หลักประสิทธิภาพ (GG <sub>2</sub> )	.088	.043	.114	2.052	.041*
หลักการตอบสนอง (GG <sub>3</sub> )	.218	.046	.283	4.775	.000**
หลักความรับผิดชอบ (GG <sub>4</sub> )	.060	.050	.076	1.221	.223
หลักความโปร่งใส (GG <sub>5</sub> )	.055	.037	.076	1.483	.139
หลักการมีส่วนร่วม (GG <sub>6</sub> )	.076	.054	.092	1.401	.162
หลักการกระจายอำนาจ (GG <sub>7</sub> )	.299	.044	.368	6.788	.000**
หลักนิติธรรม (GG <sub>8</sub> )	.128	.047	.163	2.719	.007**
หลักความเสมอภาค (GG <sub>9</sub> )	.118	.048	.148	2.457	.014*
หลักมุ่งเน้นสัมพันธภาพ (GG <sub>10</sub> )	.021	.049	.026	.441	.659

R=.699. R<sup>2</sup>=.488, R<sup>2</sup>Adj=.475, F=37.068, Sig=.000\*\*\*

จากตาราง 21 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ (GG<sub>7</sub>) ( $\beta$ =.368) ด้านหลักประสิทธิผล (GG<sub>1</sub>) ( $\beta$ =.284) ด้านหลักการตอบสนอง (GG<sub>3</sub>) ( $\beta$ =.283) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักนิติธรรม (GG<sub>8</sub>) ( $\beta$ =.163) ด้านหลักความเสมอภาค (GG<sub>9</sub>) ( $\beta$ =.148) และด้านหลักประสิทธิภาพ (GG<sub>2</sub>) ( $\beta$ =.114) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัด

สกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50

( $R^{2Adj}=.475$ ) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.644 + .207^{**}(GG_1) + .088^{*}(GG_2) + .218^{**}(GG_3) + .299^{**}(GG_7) + .128^{**}(GG_8) + .118^{*}(GG_9)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = +.284^{**}(GG_1) + .114^{*}(GG_2) + .283^{**}(GG_3) + .368^{**}(GG_7) + .163^{**}(GG_8) + .148^{*}(GG_9)$$

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ ( $GG_4$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $GG_5$ ) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $GG_6$ ) และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( $GG_{10}$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 22

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลัก ประสิทธิผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลัก ประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
3. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการ ตอบสนองมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
4. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ รับผิดชอบมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
5. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ โปร่งใสมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
6. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมี ส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ
7. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการ กระจายอำนาจมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
8. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติ ธรรมมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
9. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความ เสมอภาคมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

## ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
10. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักมุ่งเน้น ฉันทามติ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	ปฏิเสธ

จากตาราง 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ  
ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความเสมอภาค  
และด้านหลักประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
ภูพาน จังหวัดสกลนคร จึงยอมรับสมมติฐาน
2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ  
ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ไม่มีอิทธิพล  
ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จึงปฏิเสธ  
สมมติฐาน

## การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาพัฒนาเป็นแบบ สัมภาษณ์เพื่อหาการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่ง พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านที่ควรนำไปศึกษา หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ด้าน 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.05	สูงกว่า	-
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.94	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.07	สูงกว่า	-
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับ บริการ	3.90	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.88	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
ภาพรวม	3.97		

ซึ่งผลการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณา  
เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุป ได้ดังนี้

### 1. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้  
พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรมีการวางระบบการ  
ตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด  
เป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ไม่ละเมิด  
กฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และ  
ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
ก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ดังนั้น ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้ดี และ  
พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรบริหารงานและ  
ดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีความสามารถ  
ในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ  
โปร่งใส ตรวจสอบได้”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยพัฒนาระบบการทำงานให้มีขั้นตอนปฏิบัติให้ชัดเจน โปร่งใส ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และปฏิบัติตามขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดี เอาใจเขามาใส่ใจเราก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น และสามารถพัฒนาขึ้นได้ ในการพัฒนาต้องพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมปลูกฝังบุคลากรโดยเน้นเรื่องการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อคุณภาพของการบริการ รวมทั้งให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“หน่วยงานในระดับนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรจัดช่องทาง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำการรับฟังความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการแก่ประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน ควรส่งเสริมและปลุกฝังให้ บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับ บริการด้วยความกระตือรือร้น”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชน ทั่วไปได้ทราบถึงลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้าน ชุมชน ตลอดจนหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เพราะปัจจุบันพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ค่อยรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมากเท่าใดนัก”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรการสร้างขวัญและ กำลังใจให้กับบุคลากรที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัลให้ การพิจารณาความคิดความชอบ ฯลฯ อย่างเป็นธรรม อันจะส่งผลให้บุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัด สกลนคร ควรส่งเสริมและปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้ มาใช้บริการ และให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรบริหารงาน และดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขัน ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดย ออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของทางศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบถึง



ลักษณะหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางผู้นำหมู่บ้านชุมชน ตลอดจน  
หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

## 2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้  
มารับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรมีการวางนโยบายให้มี  
การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่าง  
รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรจัดให้มีการฝึกอบรม  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ  
ด้วยความเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และมีทักษะความรู้ความ  
ชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธี  
ปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
รวมทั้งปลูกฝังให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครให้มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วถึง รวมทั้งส่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มาคอยให้บริการแก่ประชาชน คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แจกให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรติดตามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้นมีจิตใจรักในการให้บริการประชาชน และพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนที่มายื่นหนังสือร้องเรียนอย่างทันทั่วถึง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครควรลงมา กำกับดูแลและตรวจสอบว่า ว่ามีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน ที่ต้องได้รับการ แก้ไข อย่างทันที่ที่ เรื่องร้องเรียนใดมีความล่าช้าหรือประสบปัญหา”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครควรออกแบบให้บริการ มีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร และควร จัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ในการให้บริการกับประชาชน โดยเฉพาะชาวบ้าน ทัว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถ แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ มีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับ งานอำนวยความสะดวก เป็นธรรม และปลูกฝังให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรติดตามและกำชับ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้

### 3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครควรใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน และมีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลาแล้ว ควรเพิ่มหลักการให้บริการอย่างถวนหน้า คือ การปรับปรุงคุณภาพหรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมรวมถึงการวางตัวเป็นกลางในการให้บริการ เช่น การควบคุมอารมณ์ รูปแบบการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดคุยกับผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง จะได้ลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้ผู้เข้ารับบริการเข้าถึงการบริการอย่างแท้จริง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน และให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นชาวบ้าน บางคนไม่มีความรู้ในเรื่องกฎหมายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จึงต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ เป็นอย่างยิ่ง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรจัดเจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรติดตามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้เห็นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วมากกว่านี้ รวมทั้งเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็น การช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7, สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่สอบถามความประสงค์ของผู้มารับบริการให้ละเอียดถี่ถ้วน และยืนยันเพื่อความแน่ใจ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาค”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

“เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้ระลึกเสมอว่าผู้มาใช้บริการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุก ๆ เรื่อง”

(ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 9 มีนาคมพ.ศ. 2566)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ให้ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และผู้บังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหา ให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ

ด้วยความกระตือรือร้น และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความ  
ชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน  
และกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น  
กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และอาศัยอยู่ที่ตำบลกปลาชิว มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ หลักประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.96$ ) หลักการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.95$ ) หลักความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.95$ ) หลักความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.94$ ) หลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.93$ ) หลักความเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.90$ ) หลักประสิทธิผล ( $\bar{X} = 3.89$ ) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักการกระจายอำนาจ ( $\bar{X} = 3.83$ ) โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านหลักประสิทธิผล มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ



ศูนย์ดำรงธรรมมีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.80$ )

2.2 ด้านหลักประสิทธิภาพ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น ( $\bar{X} = 3.96$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถดำเนินการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ )

2.3 ด้านหลักหลักการตอบสนอง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 4.00$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.88$ )

2.4 ด้านความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจในของตนเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทุกคนรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง ( $\bar{X} = 3.88$ )

2.5 หลักความโปร่งใส มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเชื่อถือได้เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

อย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.01$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.89$ )

2.6 ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วม ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.98$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.90$ )

2.7 ด้านหลักการกระจายอำนาจ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม ( $\bar{X} = 3.95$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.64$ )

2.8 ด้านหลักนิติธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมใช้อำนาจในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.84$ )

2.9 ด้านหลักความเสมอภาค มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง

ที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคม ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.97$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.80$ )

2.10 ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดแนวทางในการหาข้อตกลงด้วยกระบวนการจากข้อคิดเห็นของบุคลากร ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาคือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการใช้หลักฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ) โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.80$ )

3. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ) โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.09$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.94$ )

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.01$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.86$ )

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.03$ )

3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.80$ )

3.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.85$ )

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ ( $GG_7$ ) ( $\beta = .368$ ) ด้านหลักประสิทธิผล ( $GG_1$ ) ( $\beta = .284$ ) ด้านหลักการตอบสนอง ( $GG_3$ ) ( $\beta = .283$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักนิติธรรม ( $GG_8$ ) ( $\beta = .163$ ) ด้านหลักความ

เสมอภาค ( $GG_9$ ) ( $\beta=.148$ ) และด้านหลักประสิทธิภาพ ( $GG_2$ ) ( $\beta=.114$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50 ( $R^{2Adj}=.475$ )

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ ( $GG_4$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $GG_5$ ) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $GG_6$ ) และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( $GG_{10}$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ใน

ระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ หลักประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.96$ ) หลักการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.95$ ) หลักความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.95$ ) หลักความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.94$ ) หลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.93$ ) หลักความเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.90$ ) หลักประสิทธิผล ( $\bar{X} = 3.89$ ) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักการกระจายอำนาจ ( $\bar{X} = 3.83$ )

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นอย่างมาก เนื่องจากการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จะสามารถบริหารจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น สิ่งที่ต้องคำนึงคือการยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ที่เรียกว่า หลักธรรมาภิบาล “Good governance” ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่ออีกที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปไม่ได้อีกต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น ดังกล่าวแล้ว ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชนเพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมนั้น มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาลอาจนำมาสู่

การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคมคือ มีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องและสภาพตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้โดยสันติวิธี

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัฐ ดวงศรี (2562)

ได้ทำการศึกษา การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมได้นำวิธีการบริหารแบบกระบวนการ (POCC) และ วิธีการบริหารองค์การ (POSDCoRB) มาใช้ในการบริหารภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร สายการบังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยการและงบประมาณ ซึ่งวิธีการบริหารดังกล่าว เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชาติ เขตนคร (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงเกียรติ ผันพอน (2560) ทำการศึกษา ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด

สกลนคร ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล  
ในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ )

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
ภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน  
พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม  
ของบริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่น  
ต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มา  
รับบริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ) โดย ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริการของศูนย์ดำรง  
ธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่  
ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อน  
และหลังให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม  
มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.03$ ) ส่วนด้านการรู้จัก  
และเข้าใจผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่า  
เทียมกัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่า  
ผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่  
ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.85$ )

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
ได้มีการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการ  
มีความพึงพอใจ เป็นอย่างมาก ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่ นำความรู้ความสามารถ  
มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการเพื่อ  
แก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจกรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์ บำรุง  
สุขแก่พี่น้องประชาชน ทั้งนี้อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้นำหลักแนวคิด คือ  
กระบวนการที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถ  
บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่  
ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากร คือการจัดหาคนที่



เหมาะสมเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ ซึ่งรวมถึงงานที่เกี่ยวกับฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยสามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นระบบ นั่นก็เป็นเพราะบุคลากรของอำเภอ มีความรู้ความสามารถและนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไข ปัญหาความทุกข์ หรือความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ก็สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง หรือความขัดแย้งได้ เพื่อให้ประชาชน มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุข นอกจากนี้ยังเน้นการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้น การปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐาน นโยบายและระเบียบของกระทรวงมหาดไทย มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการ กำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการ ของประชาชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และ ระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด มุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีคุณภาพ การบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.51$ ) มีคุณภาพ การบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ( $\bar{X} = 4.42$ ) มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี คำมุงคุณ (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า

คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2562) ได้ทำการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญ ในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นหลักปฏิบัติโดยจำแนกเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา มี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

3. ผลการวิจัยจากการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ ( $GG_7$ ) ( $\beta = .368$ ) ด้านหลักประสิทธิผล ( $GG_1$ ) ( $\beta = .284$ ) ด้านหลักการตอบสนอง ( $GG_3$ ) ( $\beta = .283$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักนิติธรรม ( $GG_8$ ) ( $\beta = .163$ ) ด้านหลักความเสมอภาค ( $GG_9$ ) ( $\beta = .148$ ) และด้านหลักประสิทธิภาพ ( $GG_2$ ) ( $\beta = .114$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50 ( $R^{2Adj}=.475$ )

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานราชการ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้วย ซึ่งแสงชัย อภิชาติชนพัฒนา (2558) ได้ศึกษา หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรธรรมาภิบาล (good governance) พบว่า นับเป็นกระแสที่ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ให้ความสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักสำนึกรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าเป็นความสอดคล้องกับความรู้สึกลึกและความต้องการของสาธารณะชน และสาธารณะชนก็มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีการปฏิบัติอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงแต่กระแสนิยมเท่านั้น ทั้งนี้ ยังเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ครีธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ให้ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร สำเร็จตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นไปตามระเบียบของทางราชการและตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงาน โดยยึดหลักคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม ให้การสนับสนุนบุคลากรอย่างทั่วถึง บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม นอกจากนี้ก็ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีโครงสร้างการทำงานไป

จนถึงในระดับหมู่บ้าน โดยอาศัยโครงสร้างทางการปกครองท้องถิ่น ที่มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ฯลฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติหรือระงับข้อพิพาทใด ๆ ในระดับหมู่บ้านได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปจนถึงระดับที่สูงขึ้นไปก็ได้ ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ให้แก่ชุมชนทราบโดยทั่วถึงกัน อย่างตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีโอกาสร่วมวางแผน กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ การบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความคุ้มค่า ดังนั้น หากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 91.60 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ อินธิยะ (2562) ได้ทำการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายมีการนำแนว

ทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความยืดหยุ่นและเกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจังหวัดสามารถบริหารงานได้อย่างมืออาชีพและมีอิสระ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้กลไกการติดตามตรวจสอบไปได้โดยสะดวก มีการสร้างการแข่งขันและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งการจัดทำสัญญาจ้างเหมาบุคลากรระยะสั้น มีการตั้งหน่วยเฉพาะกิจ เช่น คณะทำงานแก้ไขปัญหาจำนวน 11 คณะทำงาน และชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องให้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังเป็นการปรับลดขนาดองค์กร แบ่งงานเป็นกลุ่มย่อยให้มีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ และเกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีเครือข่ายประสานการทำงานครอบคลุมพื้นที่จังหวัด และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ (GG<sub>4</sub>) ด้านหลักความโปร่งใส (GG<sub>5</sub>) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (GG<sub>6</sub>) และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (GG<sub>10</sub>) ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีระเบียบข้อบังคับ เป็นตัวควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติที่มุ่งเน้นการทำให้บ้านเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยกำหนดในหมวด 6 นโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 วรรคสาม เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีกลไกและระบบคือให้มีการจัดทำประมวลจริยธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การบังคับใช้มาตรการทางจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ยึดถือเป็นหลักการหรือแนวทางปฏิบัติ โดยบุคลากรทุกคน ต่างปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีจิตบริการ มีคุณธรรม จริยธรรมเป็นพื้นฐานภายใต้องค์กรธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ พึ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ พึ่งให้บริการด้วยความเสมอภาคสะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรีโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก พึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า พึ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ เป็นสำคัญ

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและ พัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ โดยควรมีการ กำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยควรมีการนำความคิดเห็นที่ได้ ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ควรใช้ฉันทามติ ที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติ ด้านหลักประสิทธิภาพ โดยควรมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และด้านหลักความ เสมอภาค โดยควรให้บริการประชาชนโดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการโดยผู้บังคับบัญชาควรปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ ให้เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ และให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยการส่งเสริมและผลักดันให้ เจ้าหน้าที่ที่มีศูนย์ดำรงธรรม ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน อำนวยความเป็นธรรมอยู่เสมอ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการปลูกฝังและกำชับ ให้เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีการให้บริการตรง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และ โปร่งใส

1.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมสนับสนุน และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นด้านหลักการ กระจายอำนาจ ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลัก

ความเสมอภาค และด้านหลักประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามลำดับ โดยการ ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยควรทำการปรับปรุง คำสั่ง กฎระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมถูกต้องและไม่ขัดต่อข้อกำหนด วรรรณรงค์และส่งเสริม ให้บุคลากรในหน่วยงานให้ใช้งบประมาณอย่างประหยัดและเหมาะสม และกำหนด โครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา

1.4 หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้าง ระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมี การวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติ อย่างชัดเจน

1.5 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริม และปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการ แก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น

1.6 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้ บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก ธรรม รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับ บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง  
ธรรมอำเภอ เช่น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหาร  
การบริหารภาครัฐแนวใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ  
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยใช้การสัมภาษณ์  
การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group) เป็นต้น



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุบุญฉวี ปาณานนท์. (2550). *การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11 – 12.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรัฐมภ์ ศิริรัตน์บัลล์ และคณะ. (2551). *โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทางสู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2552). *ทางสู่วรรณมาภิบาล*. นนทบุรี: พอดี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2560). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร*. รายงานการวิจัย. สกลนคร: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิริระอนันต์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เถลิงเกียรติ ผันผอน. (2560). *ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. บธ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพร ณะชัยพันธ์. (2550) *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2551). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:  
วิญญูชน.
- นารี คำมุงคุณ. (2563). *คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*.  
วิทยานิพนธ์ รม. สกจนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกจนคร.
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกจนคร*.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สกจนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกจนคร.
- นุจรินทร์ อินธิยะ. (2562). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม  
จังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บังอร กันสุข. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าแร่*.  
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สกจนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกจนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: บริษัท. สุวีริยา  
สาส์น จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บริษัท. สุวีริยา  
สาส์น จำกัด.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*.  
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า,
- เพชร ประชุมแดง. (2561). *การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
อุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี:  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

- พรอนันต์ แสสนศรี. (2563). *อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพียงพร บุญแสน. 2550. *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. ลพบุรี: สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2560). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร. (2562). *สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร.
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน. (2564). *สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548). *สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2546). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- สมชาย สัตย์วัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2562). *การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมิต สัจฉกร. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ลิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- ลธิทกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุทธิพงษ์ พันธุ์วิชัย. (2563). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุภาพร เลิศสมบูรณ์ศักดิ์. (2561). *บทบาทของของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี การแก้ปัญหาหนี้ในระบบในพื้นที่จังหวัดพะเยา*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรชาติ เขตนคร. (2563). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุรินทร์ธร ดิษฐกุล. (2557). *ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- แสงชัย อภิชาติชนพัฒน์. (2555). *หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแล องค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: บริษัท พรีเมียร์ โพร จำกัด.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2557). *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. สงขลา: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของ บริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, อโนทัย ตริวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ*. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ขอนแก่นการพิมพ์.
- อภิญา ไฉไลสง. (2562). *การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรณีศึกษา อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2552). *การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า. (2560). *หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ, สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร.
- เอกรัฐ ดวงศรี. (2562). *การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York, NY: Free Press.
- Arceneux, Kevin. (2006). *The Federal Face of Voting: Are Elected Officials Held Accountable for the Functions Relevant to Their Office ?* (online) 2006 101 (cited 5 Oct 2006).

- Best, J., and Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- 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>
- Clemes, M. D., Brush, G. J., & Collins, M. J. (2014). Analysing the professional sport experience: A hierarchical approach. *Sport Management Review*, 14(4), 370– 388.
- Corrall, S., & 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* (6<sup>th</sup> ed.). New York: John Willey and Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw–Hill/Irwin.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, Strategy and information technology* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw–Hill.
- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A available from: <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138>. 3 p. 20.
- Kimmet, P. (2005). *The politics of good governance in the Asean 4*. Master Degree: Griffith University.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler and Armstrong. (2008). *Principles of Marketing*. 13<sup>th</sup> ed. New Jersey : PrenticeHall, Inc.
- Ladhari, R. (2008). Alternative measures of service quality: A review. *Managing Service Quality*, 18(1), 65–86.

- 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 & Son.
- Local Government Studies. (2007). *Transformational Government. The Role of Information Technology in Delivering Citizen –Centric Local Public Services*.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- 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.
- Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York. Fress.
- Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* 7 ed. New York: McGraw – Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion–referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49–60.
- Shih. S. (2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction ratings*. (Online). Available: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did=1068254051&SrchMode=1&si>.
- Tam, J. M. (2004). Customer satisfaction, service quality, and perceived value: An integrative model. *Journal of Marketing Management*, 20(7/8), 897–917.
- UNESCAP. (2008). *What is good governance?*. Retrieved December 22, 2021, from <http://www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.asp>
- Ved P. Nanda. (2003). *"The Geed Governace,"* 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.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๓

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

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกฤษฎิ์ โสมปัดทุม

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

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุคมกัจจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงส์สดี)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๓



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

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาววิไลภรณ์ ไชยสิทธิ์

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

ด้วย นายพิรัช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงส์วัตดี)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรัช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๘๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๓

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

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ขาญชิตปรีชา

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

ด้วย นายพิรชัช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เพ็งสวัสดิ์ดี)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๓

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

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๓

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

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์โรสง

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

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๘๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”





ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๑๕๙

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

๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอกุศุดบก

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอลดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ทรัพย์หิรัญ จันทรักษ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๙๖



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

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอภูพาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๘๙



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายธีรศักดิ์ สังข์โชติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรัชช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกัจจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรัชช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗



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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาววิไลภรณ์ ไชยสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙





ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางศิริภรณ์ กุลจิตติวิรัช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายชัยวัช ภูวิจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรัชช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกัจจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรัชช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗



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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายชาติรี แมตมิ่งเหง้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางพิชญภา สุธิกวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรัชช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรัชช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗



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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางสาวประตลสินธุ์ คนชื่อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรัชช พรมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรัชช พรมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗



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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นางรัชดาภรณ์ ไชยแสน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๔๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายณัฐวุฒิ อุตนาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๘



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๔๗

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

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน ร้อยโทปกครอง ทองสถิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายพิรชัช พรหมดี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๙ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายพิรชัช พรหมดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๙๕๖๙ ๕๙๘๙

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคกริต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 2) รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชา  
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จังหวัดสกลนคร
- 4) นายกฤษฏี โสมปัตตุม นายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
- 5) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร

## รายนามผู้เชี่ยวชาญแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชา  
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. นายกฤษฏี โสมปัตตุม นายอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
4. ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ที่ว่าการอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร
5. ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอภูพาน จังหวัด  
สกลนคร
6. พัฒนาการอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
7. กำนันตำบลหุบเสลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
8. กำนันตำบลสร้างค้อ อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
9. กำนันตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
10. กำนันตำบลกกปลาซิว อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถาม

### เรื่อง

อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

\*\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี\*\*\*

นายพิรัช พรหมดี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 13

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. มากกว่า 60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

#### 4. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. ค้าขาย

3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

4. รับจ้างทั่วไป

5. พนักงานบริษัทเอกชน

6. รับราชการ

7. อาชีพอื่น ๆ

#### 5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001-15,000 บาท

3. 15,001-20,000 บาท

4. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

#### 6. ตำบลที่อาศัยอยู่

1. ตำบลสร้างค้อ

2. ตำบลหุบเสลา

3. ตำบลกปลาชีว

4. ตำบลโคกภู

**ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร**

**คำชี้แจง** ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ว่ามีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

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

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักประสิทธิผล</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร					
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน					
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักประสิทธิภาพ</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถดำเนินการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น					
<b>หลักการตอบสนอง</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน					
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริหารงานด้วยความคล่องตัวรวดเร็ว					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร					
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักความรับผิดชอบ</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมใส่ใจปัญหาของประชาชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
2	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทุกคนรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง					
3	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจในของตนเอง					
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
<b>หลักความโปร่งใส</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน					
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเชื่อถือได้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักการมีส่วนร่วม</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา					
2	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วม ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วม					
3	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน					
4	มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง					
<b>หลักการกระจายอำนาจ</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา					
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักการกระจายอำนาจ (ต่อ)</b>						
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม					
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ					
<b>หลักนิติธรรม</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค					
3	ศูนย์ดำรงธรรมใช้อำนาจในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>หลักความเสมอภาค</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม					
2	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ					
3	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน ตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคม					
<b>หลักมุ่งเน้นฉันทามติ</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการใช้หลักฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ) โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน					
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดแนวทางการหาข้อตกลงด้วยกระบวนการจากข้อคิดเห็นของบุคลากร					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการตัดสินใจเรื่องสำคัญโดยใช้ฉันทามติ ที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติ					
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน					



**ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร**

**คำชี้แจง** ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ว่ามีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด  
โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่ง  
กำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

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

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>						
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ					
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการอย่างเหมาะสม					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>						
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส					
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>						
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทุกวันที่					
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะตอบสนองท่านทันที					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับการบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ</b>						
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีทักษะความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวก เป็นธรรมชาติ					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน					
<b>ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ</b>						
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน					
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ					
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ					

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

**คำชี้แจง** ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### เรื่อง

อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร	.918	ใช้ได้
1.1 หลักประสิทธิผล	.813	ใช้ได้
1.2 หลักประสิทธิภาพ	.793	ใช้ได้
1.3 หลักการตอบสนอง	.826	ใช้ได้
1.4 หลักความรับผิดชอบ	.774	ใช้ได้
1.5 หลักความโปร่งใส	.729	ใช้ได้
1.6 หลักการมีส่วนร่วม	.845	ใช้ได้
1.7 หลักการกระจายอำนาจ	.832	ใช้ได้
1.8 หลักนิติธรรม	.829	ใช้ได้
1.9 หลักความเสมอภาค	.857	ใช้ได้
1.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	.838	ใช้ได้
2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ภูพาน จังหวัดสกลนคร	.963	ใช้ได้
2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.751	ใช้ได้
2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.767	ใช้ได้
2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	.865	ใช้ได้
2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	.817	ใช้ได้
2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	.777	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งหมด	.855	ใช้ได้

## ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

### เรื่อง

อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

### ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม

#### อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
หลักประสิทธิผล		
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร	.487
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	.766
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	.640
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	.600
หลักประสิทธิภาพ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถดำเนินการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	.443
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย	.421
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น	.363

แบบสอบถาม		
หลักการตอบสนอง		
1	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน	.660
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบริหารงานด้วยความคล่องตัวรวดเร็ว	.391
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร	.364
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน	.419
หลักความรับผิดชอบ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมใส่ใจปัญหาของประชาชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	.750
2	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทุกคนรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจัง	.818
3	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำหรือการตัดสินใจของตนเอง	.793
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	.712
หลักความโปร่งใส		
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน	.507
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย	.753
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเชื่อถือได้ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง	.393



แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
หลักการมีส่วนร่วม		
1	ศูนย์ดำรงธรรมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา	.516
2	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วม ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วม	.725
3	ศูนย์ดำรงธรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	.750
4	มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	.662
หลักการกระจายอำนาจ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	.398
2	ศูนย์ดำรงธรรมมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	.456
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีการถ่ายโอนบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม	.431
4	ศูนย์ดำรงธรรมมีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่ทำ	.413

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
หลักนิติธรรม		
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	.390
2	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของประชาชน ด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค	.458
3	ศูนย์ดำรงธรรมใช้อำนาจในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพและความยุติธรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	.512
หลักความเสมอภาค		
1	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม	.566
2	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก หรือเลือกปฏิบัติ	.489
3	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน ตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	.485
4	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคม	.459

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน อย่างทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรม	.469
2	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน โดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก หรือเลือกปฏิบัติ	.467
3	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชน ตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	.416
4	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคม	.447

**ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน  
จังหวัดสกลนคร**

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
1	ศูนย์ดำรงธรรมมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	.397
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	.392
3	ศูนย์ดำรงธรรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสาร ให้บริการ	.654
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการสถานที่เพื่อพร้อมบริการ อย่างเหมาะสม	.701
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	.579

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้		
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.523
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.456
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.631
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.688
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส	.662
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
1	การบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.655
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น	.682
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทวงที	.676
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะตอบสนองท่านทันที	.587
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ	.513

แบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวก	.565
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.742
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	.718
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.698
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้องชัดเจน	.745
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน	.740
2	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	.746
3	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.696
4	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมถือวาผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.619
5	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.616

ประวัติย่อของผู้วิจัย

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	พิรัชช พรมดี
วัน เดือน ปีเกิด	20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2526
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 372/4 ซอยนาอ้อย 9 ถนนสกลนคร-นาแก ตำบลธาตุมุเตา อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000 โทรศัพท์ 08-9569-5989
ตำแหน่งปัจจุบัน	ปลัดอำเภอ
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองอำเภอภูพาน ถนนสกลนคร-กาฬสินธุ์ ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร 47180
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2541	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2546	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ศูนย์การศึกษาอนุเคราะห์และการศึกษาตาม อัธยาศัยอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2551	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2554	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีและเร่งรัดภาษีอากรค้าง
-พ.ศ.2561	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร จังหวัดสกลนคร
พ.ศ.2561	นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ
-พ.ศ.2562	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
พ.ศ.2562	ปลัดอำเภอ ที่ทำการปกครองอำเภอภูพาน
ถึงปัจจุบัน	อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร