

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ว่าที่ร้อยตรีหญิง ชัยนันทน์ ธงชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**People's Satisfaction with services of Damrongdhama Center
in Udon Thani Province**

Sub.Lt. Thunyanun Thongchai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม
ในจังหวัดอุดรธานี
ชื่อและนามสกุล ว่าที่ร้อยตรีหญิง ธันชนันท์ ชงชัย
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(นายสมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด
อุดรธานี

ผู้วิจัย ว่าที่ร้อยตรีหญิง ชันยนันท์ ธงชัย รหัสนักศึกษา 2493008185 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
(2) รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของ
ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่วยเหลือประสาน
การแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งมีวัตถุประสงค์
เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
(2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด
อุดรธานี ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางระหว่าง
ช่องทางจากหน่วยงานส่วนกลางและช่องทางจากหน่วยงานที่อยู่ในจังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด
อุดรธานีจำนวน 21 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ
2 กลุ่ม การทดสอบแบบ t-test และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรง
ธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ
บริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด
อุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ
ที่ใช้บริการผ่านช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่าน
ช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

คำสำคัญ ความพึงพอใจในบริการ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

Thesis title: People's Satisfaction with Services of Damrongdhama Center in Udon Thani Province

Researcher: Sub.Lt. Thunyanun Thongchai; **ID:** 2493008185;

Degree: Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor; (2) Dr. Supim Sripunworasakun, Assistant Professor; **Academic year:** 2009

Abstract

This research of the study people's satisfaction with services of Damrongdhama Center in Udon Thani Province. There are 3-objectives in this research directed at determining level of satisfaction with services of Udon Thani Province Damrongdhama Center services: (1) to determine the level of peoples' satisfaction, (2) to identify the factors affecting people's satisfaction with provided services and (3) to compare the level of satisfaction of services provided by Central and Provincial Centers.

The total of 155 research sample from 21 Udon Thani Province Damrongdhama Centers. Questionnaire is research instrument used for collecting data statistics used for data analysis with frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression, t-test and contents analysis.

The research findings related to services of Udon Thani Province Damrongdhama Center were: (1) High level of peoples' satisfaction; (2) Statistical differences appeared at 0.05 level with significant factors affecting peoples' satisfaction with services being: process, service staff and facilities; (3) The 0.05 statistical level differences indicate insignificance between the levels of satisfaction of services provided by Central and Provincial Centers.

Keywords: Satisfaction with Services, Damrongdhama Center in Udon Thani Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม ในจังหวัดอุดรธานี” นี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำ และ ติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านที่มี ต่อลูกศิษย์โดยไม่เลือกปฏิบัติแต่อย่างใด จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ รวมถึงขอกราบ ขอบพระคุณ ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี นายสมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ ที่ให้ความกรุณาเป็น ประธานกรรมการสอบในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอำนาจ ผลารัตน์ ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ท่านนายอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 20 อำเภอ ท่านปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิจาก ข้อมูลรายงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปี 2550

ขอกราบขอบพระคุณ นายวิเชียร ปิยะวารกร ปลัดจังหวัดอุดรธานี นายเมธา ศิริรำไพวงษ์ นายอำเภอหนองหาน และอาจารย์นราธิป ศรีราม อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ไพเราะ สมจันทร์ สมาชิกทุกคนในครอบครัว รวมถึงเพื่อน นักศึกษา เพื่อนร่วมงาน และอีกท่าน คือ หม่อมหลวงประจักษ์ศิลป ทองใหญ่ ที่สนับสนุนและให้ กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สิ่งใดที่พึงเป็นประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัยตลอดมา จึงกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ธันยวัฒน์ ธงชัย

กรกฎาคม 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	14
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	31
ความหมายของความพึงพอใจ.....	31
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	32
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	33
การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ.....	36
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ.....	39
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	40
ความหมายของการบริการ.....	40
ลักษณะของการบริการ.....	42
การบริการประชาชนของภาครัฐ.....	45
การเข้าถึงบริการ.....	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การวัดคุณภาพการบริการ.....	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
เกณฑ์การแปลผลข้อมูล.....	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	78
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับ บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี.....	82
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรง ธรรมในจังหวัดอุดรธานี.....	87
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการรับบริการจาก ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี.....	95
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
สรุปการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	108
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	117
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	118
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	120
ค ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC).....	127
ง ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถามที่ได้นำไปทดลองใช้ (Try out).....	130
จ หนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลการวิจัย.....	138

ณ

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประวัติผู้วิจัย.....	142
----------------------	-----

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	ตารางแสดงประเภทของการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี.....	20
ตารางที่ 2.2	ตารางแสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี..	23
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ.....	50
ตารางที่ 2.4	ตารางสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการจากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ.....	65
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี.....	70
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม.....	80
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมผ่านหน่วยงานส่วนกลาง.....	80
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี.....	81
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม.....	82
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายชื่อ.....	83
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ.....	84
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ.....	85
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม.....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในแต่ละด้าน.87	
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี.....89	
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม.....91	
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความรู้สึกที่ดี).....92	
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความประทับใจ).....93	
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความชอบใจ).....94	
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความสมหวัง).....95	

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ในการเสนอปัญหาและ อุปสรรคในการรับบริการ.....	96
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ในการเสนอข้อเสนอแนะใน การบริการ.....	97

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี.....	18
ภาพที่ 2.2	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....	28
ภาพที่ 2.3	สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle).....	39
ภาพที่ 2.4	แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ (A Conceptual Model of Service Quality).....	52

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้ประชาชน ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณ.ผ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 และ ปณ.101 ปทจ. จังหวัดนั้นๆ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2536 เป็นต้นมา โดยมีเป้าหมายสำคัญที่จะให้กระทรวงมหาดไทยได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มมากขึ้นตามภารกิจหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชน ดังนั้นในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2537 กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ขึ้นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยมีเอกภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากงานบริการข้อมูลข่าวสารและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” และได้จัดให้มีการบริการและลักษณะของงานให้ตรงกับความหมายของอุดมการณ์ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” รวมทั้งได้ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและได้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกัน ทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2545 ซึ่งตรงกับ วันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม”

ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่

ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยด้วย จึงนับว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทรวงมหาดไทยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการให้บริการ ช่วยเหลือประสานการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวก

ให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์จากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีเจ้าหน้าที่และเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ เชื่อมโยงทุกหน่วยงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำให้สามารถติดต่อประสานงานแก้ไขปัญหาและให้บริการ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ศูนย์ดำรงธรรม มีการจัดองค์กรโดยแบ่งการทำงานออกเป็น ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ซึ่งส่วนกลางมีคณะทำงานบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่กำหนด กลไกและระบบการทำงาน รวมทั้งการบริการและควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ในส่วนภูมิภาค มีคณะทำงานบริหารศูนย์ ดำรงธรรม ทำหน้าที่กำหนดกลไกระบบการทำงาน รวมทั้งบริหารและควบคุมให้การปฏิบัติงานของ ศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก ทั้ง ในระดับจังหวัดและระดับอำเภอทั่วประเทศทั้งสิ้น 876 แห่ง มีชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ” โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่ ใน การรับเรื่องร้องเรียน ข้อพิพาท และทำการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ และรายงานผลการ ปฏิบัติงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและปลัดกระทรวงมหาดไทยทราบทุกระยะ (หนังสือประมวลผลการ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมครบรอบ 4 ปี ,2549)

ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มี ลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายในทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีก กลไกหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นนโยบาย “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นธรรมจึงได้ มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่มีหน้าที่ ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง
2. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
4. รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการ ปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว
5. ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย
6. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรมจริยธรรมแก่ ประชาชนทั่วไป

7. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จังหวัดอุดรธานีได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีและเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทุกส่วนราชการของจังหวัดอุดรธานี รวมถึงที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเชิงรุก โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีจะต้องเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีที่ผ่านมา ในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2545 – วันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2547 พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด 623 เรื่อง โดยสามารถยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้จำนวน 345 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 55 ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เฉลี่ยมีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เดือนละ 41 เรื่อง จากศึกษายังพบอีกว่า ปริมาณเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะเพิ่มมากขึ้น โดยในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2547 มีเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สูงถึง 73 เรื่อง ซึ่งประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุดคือ การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานภาครัฐร้อยละ 42.3 (วิชา จันทรıklม, เอกสารประกอบการประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว เรื่อง การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ,2547)

เมื่อ พ.ศ. 2547 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับการจัดตั้งขึ้นและเป็นหนึ่งในนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ฯพณฯ พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี และนโยบายของกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนมาระยะหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ยังมีได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึง ยังมีได้มีการศึกษาอุปสรรค และปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ผลการดำเนินงานในภารกิจารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่วงระยะเวลา 4 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ.2547-พ.ศ.2550) ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และอยู่ในความดูแลของ ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัดอุดรธานี

ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2547

ผลการดำเนินงานประจำปี 2547 ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวนทั้งสิ้น 1,031 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวนถึง 797 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 77.3 ที่เหลือจำนวน 234 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 22.7 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2548

ผลการดำเนินงานประจำปี 2548 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งสิ้น 989 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีปรากฏว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 619 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 62.6 ที่เหลือจำนวน 370 เรื่องหรือคิดเป็นร้อยละ 37.4 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2549

ผลการดำเนินงานประจำปี 2549 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวนทั้งสิ้น 480 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวนถึง 383 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 79.8 ที่เหลือจำนวน 97 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 20.2 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2550

ผลการดำเนินงานประจำปี 2550 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวนทั้งสิ้น 345 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวนถึง 285 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 82.6 ที่เหลือจำนวน 70 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 17.4 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

จากข้อมูลข้างต้นเป็นการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2550 ปรากฏเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลดลงทุกปี สาเหตุหนึ่งมาจาก ช่วง 2 ปีแรกการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้รับเรื่องดังกล่าวทุกเรื่องไม่เว้นแม้แต่บัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ได้ลงลายมือชื่อ หรือระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน ทำให้ยอดของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีมากในช่วง 2 ปีแรก ในปีถัดมาจึงมีการคัดกรองคำร้องที่ประชาชนยื่นเรื่องไว้ต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องของความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ร้องหรือของทางราชการ จึงต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับในบางเรื่อง

ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินงานเพื่อให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว เริ่มเมื่อ พ.ศ.2547 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ยังมีได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการแต่อย่างใด ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบระดับความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ประกอบกับผู้วิจัยได้ดำรงอยู่ในตำแหน่งปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นข้อมูล และเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางระหว่างช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานี

3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

- 3.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในระดับใด
- 3.2 มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
- 3.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการผ่านช่องทางระหว่างช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานีต่างกันหรือไม่

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยขอบเขตด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 **ขอบเขตด้านพื้นที่** คือ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจำนวน 1 แห่ง และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 20 แห่ง) รวมทั้งสิ้น 21 แห่ง

4.2 **ขอบเขตด้านประชากร** คือ ผู้มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีที่ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ มากกว่า 6 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง

ช่องทางที่ 2 โทร 1567

ช่องทางที่ 3 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย

ช่องทางที่ 4 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.101 ปทจ.ของจังหวัด

ช่องทางที่ 5 www.mahadthai.com

ช่องทางที่ 6 e-mail : moi0219@moi.go.th

ช่องทางที่ 7 อื่นๆ ได้แก่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก ของ
ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี หรือผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผ่านหน่วยงาน
ส่วนกลาง ได้แก่ ป.ป.ช. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น

4.3 ขอบเขตด้านเวลา คือ ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ ในปี 2550 ตั้งแต่วันที่
1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2550

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร คือ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ดังนี้

4.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความ
สัมพันธ์ต่อการบริการ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

- กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์
- กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน
- การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร
- ค่าใช้จ่ายในการบริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการทันที
- ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของบริการ
- ความเพียงพอของบริการ
- ช่องทางการเข้าถึงบริการ
- การบริการแบบก้าวหน้า

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ทักษะคติ/จิตสำนึก
- มนุษยสัมพันธ์ดี
- ความเสมอภาค/ความยุติธรรม
- การตรงต่อเวลา
- การพึงพาได้/เป็นที่พึงของผู้รับบริการ
- ความน่าเชื่อถือ/ความรู้ความสามารถดี
- ความเสียสละ/อุทิศเวลา
- ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ

- บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - การสบตาหรือการมองลูกค้า
 - การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้
 - การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้า
 - ความสุภาพมีมารยาทที่ดี
 - การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่แสร้งแกล้งทำ
 - การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การยกย่อง
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี
 - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย
 - ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ระดับความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้รับบริการซึ่งเป็นความหมายของความพึงพอใจ ได้แก่

- 1) ความรู้สึกที่ดี
- 2) ความประทับใจ
- 3) ความชอบใจ
- 4) ความสมหวัง

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

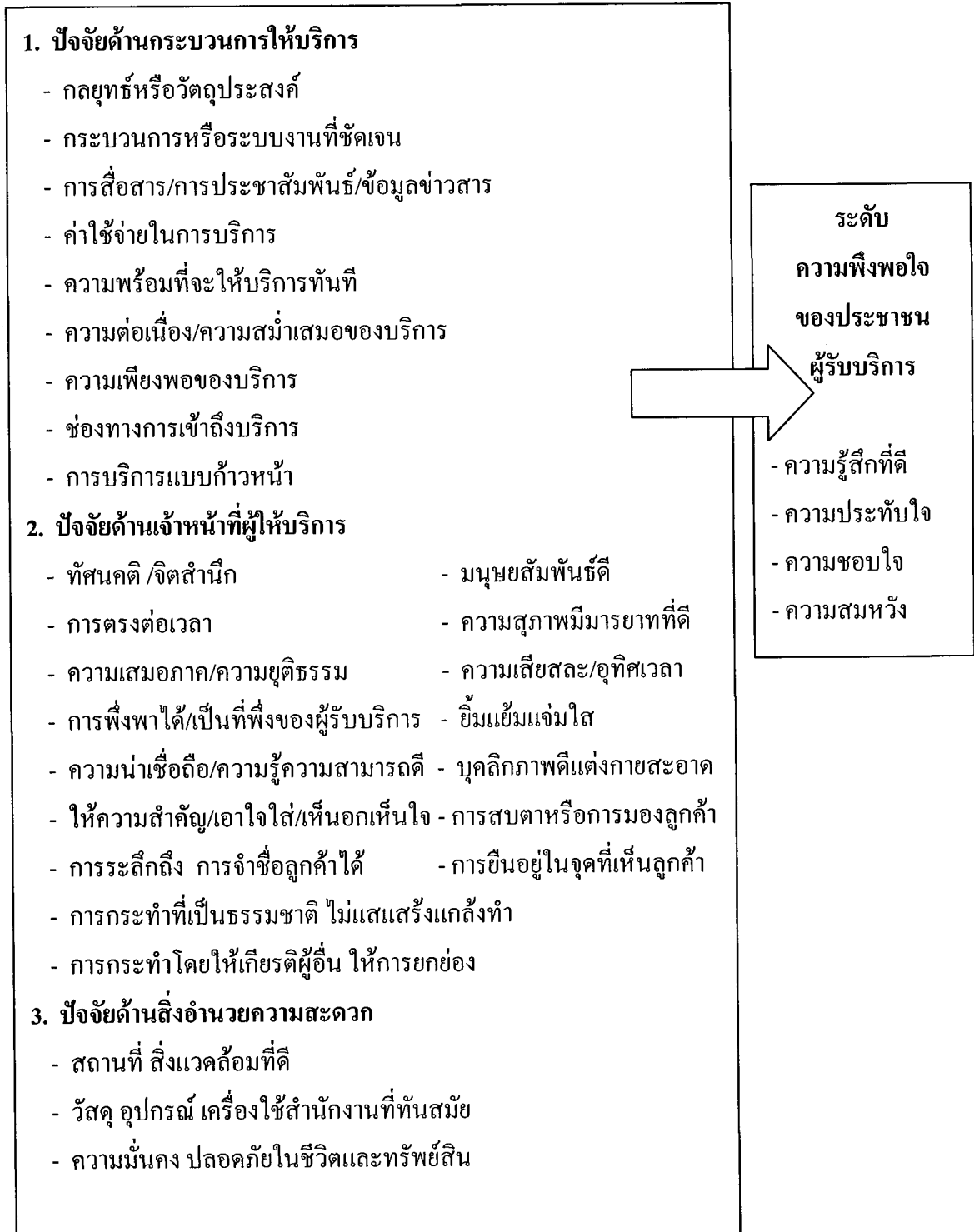
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ ตามตารางการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่กล่าวถึงในบทที่ 2 สามารถสรุปได้ 3 ด้าน คือ **ด้านกระบวนการให้บริการ** ประกอบด้วย กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร ค่าใช้จ่ายในการบริการ ความพร้อมที่จะให้บริการทันที ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของบริการ ความเพียงพอของบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ การบริการแบบก้าวหน้า **ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ** ประกอบด้วย ทักษะคติ/จิตสำนึก มนุษยสัมพันธ์ดี ความเสมอภาค/ความยุติธรรม การตรงต่อเวลา การฟังพาได้/เป็นที่ฟังของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ/ความรู้

ความสามารถดี ความเสียสละ/อุทิศเวลา ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส การสบตาหรือการมองลูกค้า การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้ การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้า ความสุภาพมีมารยาทที่ดี การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่แสร้งแกล้งทำการกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การยกย่อง **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย ความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

สำหรับตัวแปรตาม (Dependent Variables) ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมความหมายของ “**ความพึงพอใจ**” ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความชอบใจ และความสมหวัง

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ 3 ด้าน ดังกล่าวนั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภาพดังในแผนภาพที่ 1.1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) —————> ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจถึงความหมายของศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความชอบใจ และความสมหวัง

6.2 ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชนหรืออื่นๆ ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยผ่านช่องทางการรับบริการที่มีมากกว่า 6 ช่องทางที่กำหนดไว้

6.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร/เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

6.4 การบริการ หมายถึง การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง จากผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชนหรืออื่นๆ รวมถึงการติดต่อ และติดตามผลการดำเนินงานของเรื่องที่ได้รับจากประชาชนผู้รับบริการเป็นระยะๆ และการให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่และ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติงาน

6.5 ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจำนวน 1 แห่ง และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจำนวน 20 แห่ง ได้แก่ อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอกุมภวาปี อำเภอกุดจับ อำเภอหนองแสง อำเภอหนองหาน อำเภอโนนสะอาด อำเภอทุ่งฝน อำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอไชยวาน อำเภอศรีธาตุ อำเภอวังสามหมอ อำเภอหนองวัวซอ อำเภอบ้านดุง อำเภอบ้านฝ่อ อำเภอน้ำโสม อำเภอนายูง อำเภอเพ็ญ อำเภอสร้างคอม อำเภอกู่แก้ว อำเภอประจักษ์ศิลปาคม

6.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ ตามตารางการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่กล่าวถึงในบทที่ 2 สามารถสรุปได้ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วยปัจจัยย่อยๆ ดังนี้

6.6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- 1) กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง
- 2) กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน หมายถึง วิธีปฏิบัติงานที่เน้นการบริการที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีระเบียบ กฎหมายเป็นสิ่งเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ
- 3) การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การชี้แจงขอบเขตของงานหรือการอธิบายถึงลักษณะและขั้นตอนของงาน
- 4) ค่าใช้จ่ายในการบริการ หมายถึง ค่าธรรมเนียมหรือรายจ่ายที่มีมูลค่าเป็นตัวเงินสำหรับการให้บริการ
- 5) ความพร้อมที่จะให้บริการทันที หมายถึง การให้บริการทันทีที่ประชาชนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ
- 6) ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการได้รับการติดต่อจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีเป็นระยะๆ จนกว่าเรื่องจะยุติ
- 7) ความเพียงพอของบริการ หมายถึง ความพอเพียงระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการของประชาชน
- 8) ช่องทางการเข้าถึงบริการ หมายถึง เส้นทางติดต่อศูนย์ดำรงธรรมตามหน่วยงานที่กำหนดไว้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 9) การบริการแบบก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

6.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ในขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะของผู้มีใจรักการบริการ ดังนี้

- 1) ทักษะคติ/มีจิตสำนึก หมายถึง ภาวะที่จิตตั้งและรู้ตัว สามารถตอบสนองประชาชนผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีให้ได้รับบริการที่ดี
- 2) มีมนุษยสัมพันธ์ดี หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
- 3) การตรงต่อเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานด้านการบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ และถือเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล

4) ความเสมอภาค/ความยุติธรรม หมายถึง การให้บริการที่เท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการ และถือเป็นอีกหนึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน

5) ความเสี่ยสละ/อุทิศเวลา หมายถึง การทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพ

6) การฟังพาได้/เป็นที่ฟังของผู้รับบริการ หมายถึง ความคาดหวังการรับบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้

7) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง การแสดงออกทางใบหน้า ที่ผู้รับบริการเห็นแล้วเกิดความประทับใจ

8) ความน่าเชื่อถือ/ความรู้ความสามารถดี หมายถึง มีสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ หรือ ความสามารถในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ

9) บุคลิกภาพดี/แต่งกายสะอาด หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน รวมถึงการแต่งกายที่ดี สะอาดของผู้ให้บริการ

10) ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องได้รับการที่ดีที่สุด

11) การสบตาหรือการมองลูกค้ำ หมายถึง การมองและสบตาผู้รับบริการระหว่างการให้บริการ และถือได้ว่าการปฏิบัติตามข้างต้นเป็นมารยาทที่ดีทางสังคม เป็นการให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

12) การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้ำได้ หมายถึง การจดจำลักษณะเฉพาะบุคคล หรือการจดจำชื่อของลูกค้ำที่มารับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการรู้ว่าเป็นคนสำคัญ

13) การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้ำ หมายถึง ตำแหน่งการยืนของผู้ให้บริการต้องสามารถมองเห็นผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน

14) ความสุภาพมีมารยาทที่ดี หมายถึง ลักษณะท่าทางที่อ่อนน้อมที่แสดงออกทั้งกาย วาจา และจิตใจ ของผู้ให้บริการ

15) การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้งแก้งทำ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความจริงใจ เต็มใจที่จะให้บริการ มิใช่การเสแสร้งแก้งทำ

16) การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การยกย่อง หมายถึง พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แสดงออกในทางที่ดี เป็นมิตรกับผู้รับบริการ และการยกย่องเชิดชูสิทธิในความเป็นมนุษย์

6.6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และสวัสดิการต่างๆ ที่ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีจัดไว้ให้ประกอบด้วย

- 1) สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในภาพรวมที่มี ความเป็นระเบียบ สะอาด มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และมีพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม
- 2) วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความทันสมัย
- 3) ความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ความมั่นใจของผู้รับ บริการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องของการมีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผลประโยชน์ของฝ่าย ใดฝ่ายหนึ่ง โดยบางเรื่องผู้ให้บริการต้องเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นเรื่องลับเพื่อ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางการบริการที่ดีต่อประชาชนอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของ การบริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขระบบการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายหลักและคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะช่วยสร้างเสริมพร้อมปลูกจิตสำนึก ในการบริการ (Service Mind) ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

7.3 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการผ่านช่องทางระหว่างช่องทาง จากส่วนกลางและช่องทางการเข้าถึงบริการในจังหวัดอุดรธานี ว่าช่องทางที่กล่าวถึงนั้นมีผลต่อความ พึงพอใจแตกต่างกันมากน้อยเพียง ซึ่งเป็นหนทางนำไปสู่การเพิ่มช่องทางที่ติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะ เป็นช่องทางในส่วนกลางและในจังหวัด เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ได้หลายช่องทางนอกจากที่กำหนดไว้ เป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนให้ สมกับคำขวัญของกระทรวงมหาดไทย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ รวมถึง เอกสารการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ดังนี้

1. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 - 2.4 การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ
 - 2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ลักษณะของการบริการ
 - 3.3 การบริการประชาชนของภาครัฐ
 - 3.4 การเข้าถึงบริการ
 - 3.5 การวัดคุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทยมีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ภารกิจอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งเดิมได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” ให้ประชาชนสอบถามแสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ปณ.1 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 สำหรับต่างจังหวัดทางตู้ปณ. 101 ปทจ. ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536

ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ก่อให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติเป็น

อย่างยิ่ง เนื่องจากปัญหาความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงาน และคณะทำงานที่รับผิดชอบแก้ไข ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความซ้ำซ้อน ความไม่ชัดเจนในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ

ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสาร มหาดไทยขึ้นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยมีเอกภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากงานบริการข้อมูลข่าวสารและการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” และได้ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจัดให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย อยู่ภายใต้การ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ในส่วนกลาง) และในส่วนภูมิภาค (จังหวัด) ให้อยู่ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

“ศูนย์ดำรงธรรม” มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม”

“ดำรง” หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่

“ธรรม” หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง

ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้ คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรม วงศ์เธอกรม พระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่าศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็น มงคลยิ่ง

กระทรวงมหาดไทยในสมัย นายวัน มูหะมัด นอร์ มะทา เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวง มหาดไทยได้กำหนดนโยบายภายใต้คำขวัญว่า “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” กระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ ซึ่งได้เปิด ดำเนินงานมาตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2545 โดยให้แนวทางในการปรับปรุงบทบาท 4 ประการ ดังนี้

1) ให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

2) ให้ประชาชนได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของ “ศูนย์ดำรงธรรม” อย่าง แพร่หลาย และสามารถแจ้งขอความช่วยเหลือในเรื่องราวความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ตลอดเวลา

3) ให้องค์กรเอกชนมีส่วนร่วม และสนับสนุนการดำเนินงาน “ศูนย์ดำรงธรรม”

4) ให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีภารกิจส่งเสริมในด้านการ “ส่งเสริมเชิดชูคนดี” และ ให้ความรู้ทางด้านศีลธรรม จริยธรรม แก่ประชาชนทั่วไป

1.1 การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย
- 2) ศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ ในสังกัด มีที่ตั้งในกรมและหน่วยงานรัฐบาลรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง

ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- 2) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1.2 การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยขึ้น มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินผลการดำเนินงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัด โครงการสร้าง การแบ่งส่วนงาน ภายในเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

1) ส่วนรับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่สามารถตอบได้) ติดต่อประสานการรับเรื่องกับศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนภูมิภาค (ทางโทรศัพท์) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน จัดทำสถิติ ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรม

2) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสานแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

3) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบ

เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น คู่มือพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล พลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

4) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

1.3 การบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การบริหารศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานกรรมการ

กรรมการ ประกอบด้วย รองปลัดกระทรวงมหาดไทย (ฝ่ายบริหาร) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ที่ปรึกษาด้านกฎหมายกระทรวงมหาดไทย รองอธิบดีกรมการปกครอง (ฝ่ายบริหารราชการทั่วไป) รองอธิบดีกรมที่ดิน รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รองผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา ช่วยราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ และรับเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ผู้อำนวยการกองคลังสป. ผู้อำนวยการกองสารนิเทศสป. หัวหน้ากลุ่มงานประมวลสถานการณ์ด้านการข่าว สป. หัวหน้ากลุ่มงานช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมี ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เป็นกรรมการและเลขานุการ

สำหรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค มีการจัด โครงสร้างเช่นเดียวกับ ส่วนกลางโดยระดับจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการบริหารและมีปลัดจังหวัด เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีนายอำเภอ/หัวหน้ากิ่งอำเภอ เป็นประธานกรรมการบริหาร และมีปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายปกครองและพัฒนา เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ

1.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ มากกว่า 6 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง

ช่องทางที่ 2 โทร 1567

ช่องทางที่ 3 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย

ช่องทางที่ 4 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.101 ปทจ.ของจังหวัด

จากภาพโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีปลัดจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าจังหวัดเป็นหัวหน้าชุดเฉพาะกิจร่วมกับป้องกันจังหวัด หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนสนับสนุนและประชาสัมพันธ์จังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนประชาสัมพันธ์ของศูนย์ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนรับเรื่อง มอบกลุ่มงานปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรธานี รับผิดชอบ โดยมีภารกิจรับร้องเรียน/ร้องทุกข์/พลเมืองดี/ยาเสพติด/ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

- 1) รับเรื่องจากโทรศัพท์ Internet ร้องเรียนด้วยตนเอง รายการวิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ จดหมาย ส่วนราชการอื่น
- 2) ลงทะเบียนรับเรื่อง
- 3) ตอบปัญหา ข้อซักถาม กรณีตอบได้ได้เลย
- 4) รวบรวมเรื่องร้องเรียนให้ส่วนวิเคราะห์
- 5) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน NGO เพื่อแลกเปลี่ยน

ข้อมูลข่าวสาร

- 6) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- 7) รายงานผลการดำเนินงาน (สถิติ) ให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ส่วนที่ 2 ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน มอบสำนักงานจังหวัดอุดรธานี รับผิดชอบ โดยมีภารกิจด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ดังนี้

- 1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- 3) แยกเรื่องเรียนที่มีอยู่ในความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัด/ประสานแจ้งหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง

- 4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นและดำเนินการเสร็จเรียบร้อย

ส่วนที่ 3 ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) มอบอำเภอเมืองอุดรธานี โดยมีภารกิจ ดังนี้

- 1) ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ/เร่งด่วน/ปฏิบัติงานในพื้นที่ (เรื่องร้องเรียน/พลเมืองดี)
- 2) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน
- 3) ประสานงานหน่วยงานเกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดอุดรธานี โดยมีภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนและบริหารการประชาสัมพันธ์
- 2) จัดรายการวิทยุ/ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

อุดรธานี

นอกจากนี้ ยังให้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด มี ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการ โดยมอบหมายปลัดจังหวัดเป็นเลขานุการซึ่งให้มีภารกิจ ดังนี้

- 1) รับผิดชอบกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีซึ่งบริหารงานในรูป

คณะกรรมการ

- 2) จัดหาทุน รับผิดชอบการรับจ่ายของกองทุน
- 3) วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 4) ดูแลช่วยเหลือพลเมืองดีอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ได้รับความช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ โดยการไปเยี่ยมเยียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- 5) ประชาสัมพันธ์คุณและคุณงามความดี
- 6) จัดทำทะเบียนประวัติพลเมืองดีหรือครอบครัวพลเมืองดี
- 7) ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของส่วนกลางและจังหวัดปีละ 1 ครั้ง

จากการปรับปรุงโครงสร้างและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการทำงาน ปรากฏว่ากระทรวงมหาดไทยแจ้งการประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมในรอบหนึ่งปีไปยังจังหวัดทุกจังหวัด ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0219/ว 01 ลงวันที่ 1 มกราคม 2547 ว่าผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่เป็นที่รับรู้ของประชาชนเท่าที่ควร ทั้งที่ชื่อ “ดำรงธรรม” มีความหมายในทางที่ดีมาก แต่กลับมีคนพูดถึงน้อย ดังนั้นการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไป จึงควรให้ความสนใจปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยดำเนินงานแก้ไขปัญหาเชิงรุก เน้นผลลัพธ์ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการยอมรับและเชื่อมั่นว่าจะเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ผลการดำเนินงานในภารกิจารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่วงระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2547-พ.ศ.2550) ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ดังตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงประเภทของการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

กลุ่ม ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
		จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)
1	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด				
	1.1 ยาเสพติด	16	14	2	1
	1.2 การพนัน	14	22	5	3
	1.3 จัดระเบียบสังคม	28	26	8	0
	1.4 มิจฉาชีพ	32	30	12	0
2	เรื่องเดือดร้อน				
	2.1 เหตุรำคาญ	54	43	36	14
	2.2 สิ่งแวดล้อม	23	16	8	3
	2.3 บริการพื้นฐาน	78	52	18	55
	2.4 สาธารณภัย	22	18	8	1
3	เรื่องร้ายแรง				
	3.1 ข่มขู่	36	35	29	0
	3.2 หนีโจง	111	92	10	4
	3.3 ทำร้ายร่างกาย	31	48	51	3
	3.4 อุกฉกรรจ์	105	113	72	0
4	การกล่าวโทษหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ				
	4.1 ทุจริต	151	125	23	20
	4.2 การบริการ	56	49	12	7
	4.3 ไม่เป็นธรรม	76	120	22	49
	4.4 พฤติกรรม	37	88	28	83

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กลุ่ม ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
		จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)	จำนวน (ราย)
5	เรื่องอื่นๆ				
	5.1 ขอรบายข้อมูล	20	8	13	0
	5.2 ปรีกษา	17	2	9	1
	5.3 แสดงความคิดเห็น	9	5	23	9
	5.4 อื่นๆ	55	39	136	72
6	ปัญหาเรื่องที่ดิน	60	44	56	20
	รวม	1,031	989	507	345

ที่มา: เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี (สำนักงานจังหวัดอุดรธานี ฝ่ายอำนวยการ (2550)

จากตารางแสดงประเภทของการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เริ่มตั้งแต่ 2547-2550 จำนวน 2,845 ราย ส่วนมากแล้วเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษหน่วยงานของรัฐและ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอประนอมหนี้สิน การขอทุนประกอบอาชีพ การขอทุนการศึกษา ฯลฯ การร้องเรียนเรื่องความเดือดร้อนรำคาญ การร้องเรียนทั่วไป เช่น การขอทราบข้อมูล การแสดงความคิดเห็น และการพิพาทเรื่องที่ดิน ส่วนการแจ้งเบาะแสเป็นการแจ้งเพื่อชี้มูลบางครั้งไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้ยอดของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลดจำนวนลงทุกปี รวมถึงมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องที่เจ้าหน้าที่สามารถพูดคุยและแก้ไขปัญหให้กับประชาชนผู้รับบริการได้ทันที จึงไม่นำมานับรวมเป็นยอดของคำร้องในปีนั้นๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งในมาตรการการทำงานในเชิงรุกของศูนย์ดำรงธรรม ทำให้จำนวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลดลงทุกๆ ปี แต่ความจริงแล้วยังมีปัญหาเกิดขึ้นในพื้นที่และมีประชาชนนำเรื่องที่เป็นปัญหา
ดังกล่าวมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอยู่เป็นประจำ

จากจำนวนสถิติที่เพิ่มหรือลดลงทุกๆ ปี นั้น สามารถเป็นสิ่งบ่งชี้ปัญหาและ
อุปสรรคที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีจึงมีมาตรการทำงาน
ในเชิงรุกตามที่ได้กล่าวไว้ตามข้างต้น

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

ช่องทาง	ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
1	ผู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด อุดรธานี	175	75	10	4
2	ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิบูลย์โลก ของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี	11	7	2	3
3	ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองและส่ง จดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี	629	619	371	225
4	การร้องเรียนผ่านส่วนกลาง เช่น สำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ตรวจ การแผ่นดินของรัฐสภา ป.ป.ช. หรือราช เลขาธิการ	216	21	133	113
รวม		1,031	989	507	345

ที่มา: เอกสารสรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี สำนักงานจังหวัด
ฝ่ายอำนวยการ (2550)

จากตารางแสดงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ปรากฏว่ามีประชาชนที่มารับบริการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองและส่งจดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการร้องเรียนผ่านส่วนราชการ ส่วนกลาง และจากตู้ร้องเรียนหน้าบ้านพักหรือจวนผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี และส่วนสุดท้ายรับเรื่องจากตู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก ของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี

สถิติช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมปี 2547 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยเดือนละ 86 เรื่อง

- เดือนตุลาคม มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 118 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.45
- รองลงมา คือเดือนพฤศจิกายน มีจำนวน 117 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.35
- เดือนมกราคมมีการร้องเรียนน้อยที่สุด จำนวน 40 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.88

ปี 2548 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยเดือนละ 82 เรื่อง

- เดือนสิงหาคม มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 118 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.93
- รองลงมา คือเดือนกันยายน มีจำนวน 107 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.82
- เดือนกุมภาพันธ์มีการร้องเรียนน้อยที่สุด จำนวน 52 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26

ปี 2549 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยเดือนละ 86 เรื่อง

- เดือนมกราคม มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 70 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.45
- รองลงมา คือเดือนมิถุนายน มีจำนวน 61 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.35
- เดือนเมษายนมีการร้องเรียนน้อยที่สุด จำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.88

ปี 2550 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ยเดือนละ 82 เรื่อง

- เดือนมีนาคม มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 70 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.55
- รองลงมา คือเดือนพฤศจิกายน มีจำนวน 61 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.32
- เดือนกุมภาพันธ์มีการร้องเรียนน้อยที่สุด จำนวน 34 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.26

1.6 ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2547

ผลการดำเนินงานประจำปี 2547 ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 1,031 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 797 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 77.3 อีกจำนวน 234 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.7 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางรับเรื่อง 5 ช่องทางหลักด้วยกัน คือ ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิชญ์โลกของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองและทางจดหมายต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี รับเรื่องจากส่วนกลางที่ไม่ได้มาจากผู้หน้าบ้านพิชญ์โลก (ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจากส่วนกลางทั้งหมด) และในกรณีอื่น ๆ ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง และส่งจดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมากที่สุด จำนวน 629 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเป็น การร้องเรียนผ่านส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ป.ป.ช. ราชอาณาจักรการ จำนวน 216 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 จากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี จำนวน 175 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17 และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิชญ์โลก จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1

1.7 ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2548

ผลการดำเนินงานประจำปี 2548 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวน 989 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ปรากฏว่าสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 619 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 62.6 อีกจำนวน 370 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 37.4 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางรับเรื่อง 5 ช่องทางหลักดังกล่าวข้างต้น ปรากฏว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเองและส่งจดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมากที่สุด จำนวน 619 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาเป็น การร้องเรียนผ่านส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ป.ป.ช. ราชอาณาจักรการ จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.1 จากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี จำนวน 75 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.6 และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิชญ์โลก จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.7 และในปี 2548 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดำเนินการลดลงจากปี 2547 รวมทั้งสิ้นจำนวน 42 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4.07

1.8 ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2549

ผลการดำเนินงานประจำปี 2549 ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 480 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 383 เรื่องคิด

เป็นร้อยละ 79.8 อีกจำนวน 97 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.2 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางรับเรื่อง 5 ช่องทางหลักด้วยกัน คือ ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลกของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองและทางจดหมายต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี รับเรื่องจากส่วนกลางที่ไม่ได้มาจากผู้หน้าบ้านพิษณุโลก (ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจากส่วนกลางทั้งหมด) และในกรณีอื่น ๆ ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง และส่งจดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมากที่สุด จำนวน 371 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเป็นกรร้องเรียนผ่านส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ป.ป.ช. ราชอาณาจักรการ จำนวน 133 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 จากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17 และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 1

1.9 ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ประจำปี 2550

ผลการดำเนินงานประจำปี 2550 ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 345 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีสามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 285 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 77.3 อีกจำนวน 70 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.7 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางรับเรื่อง 5 ช่องทางหลักด้วยกัน คือ ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี ผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลกของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองและทางจดหมายต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี รับเรื่องจากส่วนกลางที่ไม่ได้มาจากผู้หน้าบ้านพิษณุโลก (ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจากส่วนกลางทั้งหมด) และในกรณีอื่น ๆ ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง และส่งจดหมายผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีมากที่สุด จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเป็นกรร้องเรียนผ่านส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ป.ป.ช. ราชอาณาจักรการ จำนวน 113 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 จากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17 และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1

สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี พ.ศ.2551 และ พ.ศ. 2552 ไม่ได้ระบุไว้ในงานวิจัยครั้งนี้เนื่องจาก ขอบเขตการวิจัยด้านเวลาที่กำหนดไว้ คือ ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ ในปี 2550 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2550

จากข้อมูลข้างต้นเป็นการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีเริ่มตั้งแต่พ.ศ. 2547 ถึง พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทรวงมหาดไทยจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการให้บริการ ช่วยเหลือ ประสานการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยเน้นรูปแบบของการสื่อสารในหลายๆ ช่องทาง มีเจ้าหน้าที่และเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินงานเพื่อให้บริการมาระยะหนึ่งแล้ว เริ่มเมื่อพ.ศ.2547 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ยังไม่ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการแต่อย่างใด ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบระดับความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ประกอบกับผู้วิจัยได้ดำรงอยู่ในตำแหน่งปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นข้อมูล และเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ทราบทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ว่าอยู่ในระดับใดและทราบแนวทางการบริการที่ดีต่อประชาชนอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี และเพื่อให้ทราบถึงช่องทางที่จะติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีว่ามีช่องทางใดบ้างที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การเพิ่มช่องทางที่ติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลไปอีกทางหนึ่ง และประโยชน์อีกประการหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายหลักและคำรับรองการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการตามตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2550, กรมการปกครอง,2550) ซึ่งจะช่วยสร้างเสริมพร้อมปลูกจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

1.10 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

กระทรวงมหาดไทยได้ให้ทุกอำเภอปรับปรุง โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้มีคณะกรรมการ 3 ส่วน โดยแต่ละอำเภอของจังหวัดอุดรธานีได้ดำเนินการตาม โครงสร้างที่ปรับปรุงใหม่เช่นกัน ตามภาพที่ 2.2 ดังนี้

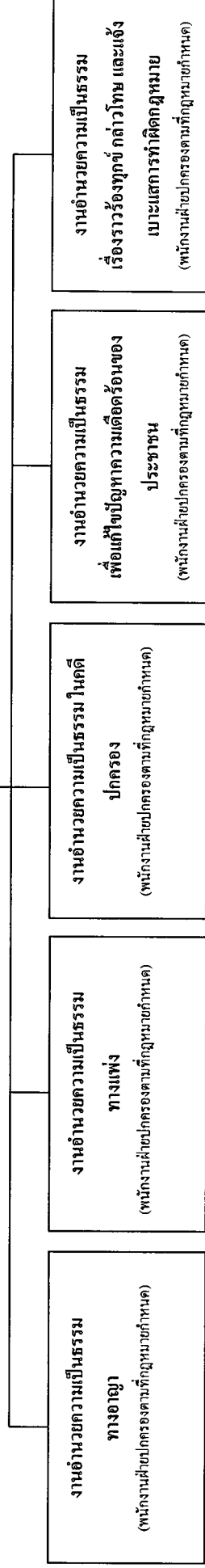
ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยความสะดวก (นายอำเภอ)
ปอ.หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายบริหารงานปกครองเป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ
ปอ.รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเป็นเลขานุพันธ์

เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่อง
(เจ้าหน้าที่หรือปลัดอำเภอที่ นอ.มอบหมาย)

28

ฝ่ายพิจารณาและประสานงาน
(ปลัดอำเภอผู้มีความรู้ทางกฎหมายหรือที่ นอ.มอบหมาย)



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ที่มา: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี (2549) “รายงานการประชุมทางวิชาการ สรุปข้อมูลผลการดำเนินงาน ปี 2547 ถึง ปัจจุบัน” เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2549

จากภาพโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ และ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายบริหารงานปกครองเป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ และ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเป็นเลขานุการศูนย์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1.10.1 โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- 1) ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่อง รวบรวมเรื่องให้ฝ่ายพิจารณาและประสานงาน ติดตามเรื่องรายงานจังหวัดทราบตามกำหนด
- 2) ฝ่ายพิจารณาและประสานงาน ทำการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ ติดตามและประเมินผล มอบหัวหน้าส่วนราชการหรือปลัดอำเภอที่นายอำเภอเห็นสมควรเป็นผู้รับผิดชอบ
- 3) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) มอบฝ่ายความมั่นคง รับผิดชอบ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีภารกิจ ดังนี้

งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญา พิจารณาในเรื่องการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การสอบสวนเบื้องต้น ร่วมและควบคุมการสอบสวนในคดีอาญาทั่วไป การควบคุมการสอบสวนคดีป่าไม้ การสอบสวนคดีอาญาบางประเภท คดีละเมิดกฎหมายท้องถิ่น และการชั้นสูตรพลิกศพ

งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางแพ่ง พิจารณาในเรื่องการเปรียบเทียบความแพ่งในหน้าที่นายอำเภอ การประนีประนอมข้อพิพาทของกรรมการหมู่บ้าน และระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในคดีปกครอง พิจารณาในเรื่องการปฏิบัติราชการทางปกครอง การฟ้องคดีปกครองและดำเนินคดีปกครอง ความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พิจารณาในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมาย แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (รวมถึงของหน่วยงานอื่นที่ปกครองดำเนินการ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น) ปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบล สรุปรวบรวมส่งผลการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาของประชาชนประจำหมู่บ้าน

งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสการทำผิดกฎหมาย พิจารณาในเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการทำผิดกฎหมาย เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอื่นที่ปกครองดำเนินการ (ศูนย์ดำรงธรรมสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น)

1.10.2 แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและ

สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่ ผู้นำศาสนา ผู้นำประชาชน ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน บุคคลที่นายอำเภอ เห็นสมควร ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1.10.3 ปรับปรุงองค์ประกอบคณะกรรมการบริหารศูนย์ ประกอบด้วย นายอำเภอ เป็นประธาน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เป็นรองประธาน และบุคคลที่นายอำเภอเห็นสมควร เป็นกรรมการหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมกรรมการไม่เกิน 15 คน

1.10.4 ให้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง ทำหน้าที่ เลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1.10.5 ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ ให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน นอกจากนี้ นายอำเภอโดยความเห็นชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถพิจารณาจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมสาขาของอำเภอในระดับตำบล หมู่บ้าน หรือชุมชนในพื้นที่ห่างไกลที่มีความเจริญทาง เศรษฐกิจ ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้พิจารณาถึงความจำเป็นในการบรรเทา แก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

1.10.6 ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หนังสือกรมการ ปกครอง ที่ มท 0307.2/ว 22696 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2550 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์)

- 1) เมื่อมีประชาชนมาร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือส่งเรื่องมาจากหน่วยงานอื่น ให้ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ทำการรับเรื่องและลงทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ตรวจสอบและ ติดตามเรื่องได้
- 2) ซักถามปัญหาจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่เป็นเรื่องที่สามารถตอบ และชี้แจงได้ แก้ไขปัญหาที่ทำได้ทันที กรณีเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วนให้รายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการทันที
- 3) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น หรือต้องทำร่วมกันหลายหน่วยงาน
- 4) เสนอเรื่องร้องเรียนและเรื่องที่ต้องการดำเนินการแล้วต่อคณะทำงานกลั่นกรองที่ จังหวัด/อำเภอแต่งตั้ง เพื่อวิเคราะห์ประเมินค่าเรื่องที่เกิดขึ้นตลอดจนพิจารณาผลการตรวจสอบ ที่ ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบทันที
- 5) ให้ปลัดอำเภอที่รับผิดชอบส่วนรับเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการพิจารณา รับคำร้องให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง กรณีทราบข้อ ที่อยู่ของผู้ร้องและแจ้งผลการตรวจสอบเมื่อเรื่องยุติภายใน 5 วันทำการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษาใน 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักวิชาการไว้หลายท่าน ดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข และความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการนั้นให้นานเท่านาน ตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ จากความหมายนี้เป็นการกล่าวถึงความพึงพอใจในด้านบวกที่เกิดจากอารมณ์แห่งความสุขซึ่งได้รับบริการตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้ และมีความต้องการรับบริการนั้นๆ อีกในครั้งต่อไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง สภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับความหมายที่เพลินทิพย์ โกเมศโสภิตา (2544 : 76) สรุปไว้ว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า จากความหมายที่บุคคลทั้งสองคนได้ให้ความหมายไว้ยังมีผู้ที่ให้ความหมายคล้ายคลึงซึ่งเป็นักวิชาการต่างประเทศคือ Kotler (2000 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความพอใจหรือไม่สมหวัง จากผลการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือผลลัพธ์กับความคาดหวังของบุคคลนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” คือ คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่าควร และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ เต็มเท่าที่จำเป็น เต็มตามต้องการ ถูก ชอบ ชอบใจ ยินดี ยินใจ “พอใจ” หมายความว่า สมใจ ชอบใจ จากความหมายของทั้งสองคำเมื่อนำมา

ประสมกัน ฟังพอใจ จะได้รับความหมายที่คล้ายคลึงความหมายเดิมว่า ความพอใจ ความถูกใจ ความยินดีตามที่ต้องการ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกส่วนบุคคลในการทำการใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับปัจจัยภายนอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดอันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า โดยแสดงออกในรูปของความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความชอบใจ และความสมหวัง

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

Linda Price & George M. Zinkhan (2004 : 984-989 อ้างถึงใน ปิ่นมณี สิทธิชัย ,2548 : 18) ได้สรุปถึงประเด็นต่างๆ ของความสำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้

1) ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ จากประสบการณ์การใช้สินค้าหรือบริการในบางระดับขั้น เช่น สินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ ผู้บริโภคอาจจะพึงพอใจเพียงแต่ราคาของผลิตภัณฑ์หรือหลังจากที่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้น หรือทั้งหมด เพราะว่า ผู้บริโภคจะตัดสินใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณสมบัติหลายๆ ด้าน ของสินค้าและบริการ มีหนังสือที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่อ้างทฤษฎี “One consumer’s riverrafting experience” ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้บริโภค เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางบวกและทางลบ และกล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ด้านสินค้าและบริการ และเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายขึ้น (แม้ว่าโดยรวมแล้วสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม)

2) จากการสังเกตเรื่องความพึงพอใจ การสมปรารถนา นั้นมีการสังเกตในหลายเรื่อง เช่น ผู้บริโภคจะมีความรู้สึกพึงพอใจหรือสมปรารถนา ถ้าหากเลื่อนสถานะด้านลบออกไปหรือ ผู้บริโภคอาจจะรู้สึกสมปรารถนาที่เกิดความคาดหวังและพึงพอใจกับสินค้าหรือบริการที่มีได้ คาดหมายว่าจะมอบความพึงพอใจได้นั้นคือ ผู้บริโภคจะรู้สึกถึงความพอใจหากว่าสินค้าหรือบริการที่มอบความพึงพอใจได้มากกว่าที่คาดหวังไว้แม้ว่าในความเป็นจริงแล้วน่าจะมอบความพึงพอใจได้มากกว่านี้ ในกรณีนี้ถือว่า เป็นความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความเป็นจริง

3) ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ นั้นหมายความว่าความพึงพอใจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ (awareness) ซึ่งการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจได้นั้นก็คือ จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้า (product quality) โดยที่ลูกค้าอาจจะไม่ต้องมีประสบการณ์ในสินค้าเหล่านั้นก็ได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ เนื่องจากการตัดสินใจว่าจะพึงพอใจในสิ่งใดๆ นั้นมีความหลากหลาย และแตกต่างกันผู้บริโภคจะตัดสินใจในเรื่องของความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละประเด็นแม้ว่าจะเป็นสินค้าแบบเดียวกันก็ตาม และท้ายที่สุดแม้ว่าความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในใจของมนุษย์แต่ว่ามันก็เป็นเรื่องของสังคมด้วย นักการตลาดจะต้องคิดถึงเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่อาจจะส่งผ่านระบบต่างๆ เช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม การตีความหมาย ความเชื่อ อารมณ์ กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องของสังคมหรือกลุ่มที่มีความขัดแย้งกัน ความพึงพอใจในระดับครอบครัวหรือการซื้อของกลุ่มสมาคม จะสะท้อนมาจากความพึงพอใจส่วนตัวของคนเหล่านั้น อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนั้นไม่มีความเป็นสากลนั่นคือ ความพึงพอใจของกลุ่มหนึ่งอาจไม่เป็นความพึงพอใจของคนอีกกลุ่มหนึ่งได้

กฤษณ์ สุภนราพรค์ (2548 : 10) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และยังเป็นปัจจัยที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ หากบุคคลมีความพึงพอใจแล้วย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ

2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

2.3.1 ความหมายความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ฉัตรชัย คงสุข (2539 : 23) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่เพียงทำให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการเป็นอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชนด้วย จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอีกมาตรฐานหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ ซึ่งการบริการเป็นหนึ่งในนโยบายหลักและคำรับรองการปฏิบัติ

ราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการตามตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ.2550, กรมการปกครอง, 2550)

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 38-40) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการว่า ความประทับใจในสิ่งที่ดี เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชมและอยากใช้บริการอีก แต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์ และที่สำคัญความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญ ใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกความประทับใจในการให้บริการ จึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์ จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกในขณะที่ได้รับบริการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามความคาดหวังส่วนบุคคล

เกศนราภรณ์ สัตยาศัย (2546 : 12) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือทัศนคติด้านบวกที่มีต่อการให้บริการ อันเนื่องมาจากบริการที่ได้รับนั้น มีความถูกต้องรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไพเราะและอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดสบาย

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สามารถสรุปเป็นแนวคิดของผู้วิจัยได้ว่าความพึงพอใจเป็นอีกมาตรฐานหนึ่งที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกนิยมชมชอบ และมีทัศนคติที่ดีในทางบวก ที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการในการรับให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความทันสมัยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขาได้รับ และความพึงพอใจสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้รับบริการ คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่ง Victor H. Vroom (1995: <http://statistic.cad.go.th/download/inception%20report.pdf>) อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ก่อนข้างเด่นชัดว่า หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งสามารถอธิบายต่อไปได้ว่า ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้รับบริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ (ความขี้เมื่อยเมื่อย ไส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะอาดรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของ

สถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ผู้รับบริการจึงเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

Cowell (1986 : 221 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 150) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดตามข้างต้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของบริการและความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งในปัจจุบันวิธีที่นิยมใช้วัดระดับความพึงพอใจคือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

บุญคณี ปลั่งศิริ (2548, 10 มกราคม, ประชาชาติธุรกิจ) มีความเห็นว่า “องค์กรที่ต้องการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยจะต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ ผู้บริหารจะต้องมีหัวใจเป็นนักบริการ (service minded) และให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะผู้บริหารจะได้กำหนดวิธีปฏิบัติให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า หากองค์กรมีผู้บริหารที่ยึดถือปฏิบัติตามระเบียบตามขั้นตอนสายบังคับบัญชาไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อ

ถูกคำ ขาดหัวใจของการให้บริการแล้ว อย่างหวังว่าจะสร้างวัฒนธรรมนี้ขึ้นได้ในองค์กร” จากความเห็นข้างต้นสอดคล้องกับการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการไทย นับจากการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนทั้งในแง่ของ วิธีการคิด ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ วิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูงเปิดเผย โปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และ ค่านิยม ตลอดจนให้บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐสามารถเป็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) ที่มีวิสัยทัศน์ ทั้งองค์กรได้อย่างเป็นระบบสามารถสื่อสาร ผลักดัน และขยายผลการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น

2.4 การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

Herbert A. Simon (1984 : 35-55 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544 : 19-21) ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นการบริการรัฐกิจก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O	คือ	ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)
I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)
S	คือ	ความพึงพอใจในผลที่ออกมา (Satisfaction)

ซึ่งในกรณีของความพึงพอใจในผลที่ออกมาในที่นี้ อาจจะเป็นได้ทั้งความพึงพอใจของผู้ที่เป็นผู้ให้บริการเอง หรือความพึงพอใจของผู้ที่รับบริการ แต่ในที่นี้เราจะหมายถึงความพึงพอใจในแง่ผู้รับบริการเท่านั้น จากความเห็นดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่ทำเทียมกัน มีความเสมอภาคไม่แบ่งชนชั้น ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการที่มีความต่อเนื่องเพื่อที่ว่าบริการที่ผู้รับบริการสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เมื่อปฏิบัติได้ตามข้างต้นแล้ว เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรที่กำหนดไว้ จะปรากฏผลเป็นบวกมากกว่าเป็นผลลบ ซึ่งสอดคล้องกับ ความเห็นของ Max Weber (1966 : 290) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อ

ประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้ บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งความรู้สึกอารมณ์พอใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

จันทรพีญ ตูเทศานันท์ (2541 : 51) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยการตอบสนองมีดังนี้

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นที่ได้ใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่างๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวเป็นความลับ และรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่บริการสามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการคือ ความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรม และเสมอภาค

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม ถือเป็นหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถจากความพยายามที่พึ่งตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือเมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

จากความเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่าการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น 3 ช่วง คือ ก่อนรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังรับบริการ ซึ่งความต้องการในแต่ละช่วงจะแตกต่างกันตามช่วงเวลา

Millet, John D. (1954 : 124 อ้างถึงใน ปิ่นมณี สิทธิชัย ,2548 : 18) กล่าวว่า ความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมอบว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative The Right Geographical Location) หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานนี้ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

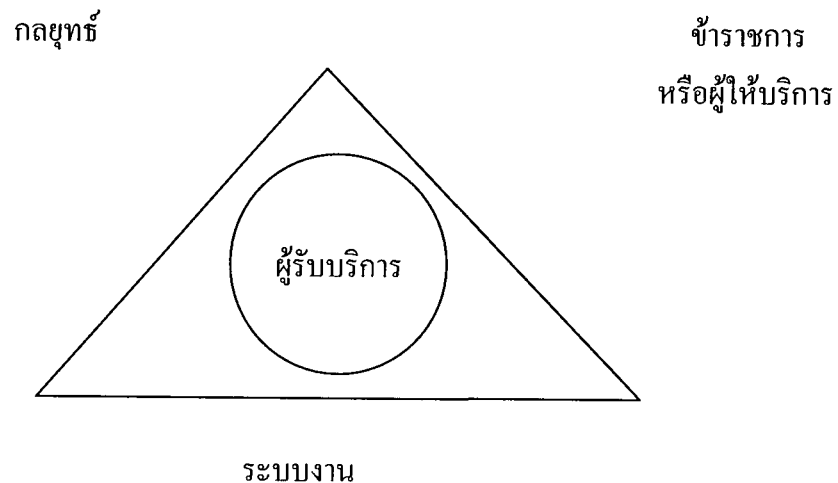
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ของตนเอง รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 กำหนดกำหนดให้ราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง เปิดเผยโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และยังคงสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2550) ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ได้กำหนดมาตรการในการสร้างการมีส่วนร่วมในการแสวงหากระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งระดมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำและดำเนินยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมและเผยแพร่กระบวนทัศน์ใหม่ให้เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ ดังนี้

Karl Albrecht (2001 : 49-69 อ้างถึงใน ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ ,2541 : 33-34) ได้เสนอแนวคิดการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ซึ่งเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน นอกจากนี้ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเทียบบนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่า องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle) ตามภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมสอดคล้องกันคือ

1) กลยุทธ์ (Strategy) การบริการหรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง

2) กระบวนการ (System) หรือระบบงานต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชน เป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคุณเป็นเจ้าของมุลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัด การบริการ

3) ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

จากหลักการของสามเหลี่ยมแห่งการบริการพอสรุปได้ว่า การทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย โดยมีสิ่งสำคัญหลายประการเป็นสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการ เช่น หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของ บุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย อีกประการหนึ่งคือ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ครบวงจรของบริการ สำหรับหลักความเสมอภาคก็มีความสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น และสิ่งสุดท้ายที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการนั้นสัมฤทธิ์ผลคือ หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Deliver of Service) ให้แก่ผู้รับบริการ นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความเห็นเกี่ยวกับ “การบริการ” ไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของการบริการ

Phillip Kotler (2000 : 428 อ้างถึงใน กานต์สินี ปิติสุข , 2550 : 11) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำ

ดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ ซึ่งได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกับ Stanton and Futrell (1987 : 441 อ้างถึงใน นุชจรินทร์, 2552 : 29) ที่ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่าการบริการคือ กิจกรรมใดๆ ที่อยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้เกิดขึ้นในขณะที่ ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการที่จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Gronroos,C (1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช 2552 : 54) ได้ให้ความหมายว่าการบริการคือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของลูกค้า

Courtland L. Bovee; & John V. Thill. 1992: 692 อ้างถึงใน นุชจรินทร์ เทียบพลี 2552 : 29) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นรูปแบบของการจัดส่งโดยผนวกผลประโยชน์ไปสู่ผู้ซื้อการบริการสามารถแบ่งเป็นเครื่องมือ (Machine) บุคคล (Person) หรือรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน สินค้าส่วนใหญ่เป็นการรวมกันของสินค้าที่จับต้องได้และการบริการที่จับต้องไม่ได้ ผลลัพธ์ที่เป็นสินค้าทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนทางกายภาพที่ลูกค้าต้องการอีกด้านหนึ่งคือสินค้าที่เป็นบริการ ลักษณะสำคัญคือ การแลกเปลี่ยนด้วยการบริการ แม้ว่าเราจะมี การพูดถึงเกี่ยวกับสินค้าและบริการโดยแยกกันแต่เราสามารถเห็นสินค้ามากมายที่ควบคู่กัน ไปทั้งสองลักษณะ

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 49) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี (2548 : 12 กุมภาพันธ์ , สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย) มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการโดยสรุปว่า การปฏิรูประบบราชการในด้านการบริการ หมายถึง ในอนาคตทุกส่วนราชการที่มีลักษณะงานบริการจะต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ให้พร้อม เพื่อจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วในเชิงรุก เพราะส่วนราชการที่มีระบบคอมพิวเตอร์จะเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานตนเองเข้ากับบริการกลาง และสามารถให้บริการทุกอย่างได้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการไว้ดังนี้ บริการ(คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ บริการ (คำนาม) หมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวก

จากข้อมูลดังกล่าวตามข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำต่างๆ หรือการแสดงออกซึ่งการกระทำตามหน้าที่เพื่อสนองต่อความต้องการและหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการจนเกิดความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการนั้น ๆ

3.2 ลักษณะของการบริการ

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ก่อให้เกิดลักษณะของการบริการซึ่งมีความแตกต่างจากลักษณะสินค้าทั่วไป โดยมีผู้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ถูกค้าไม่อาจชิม เห็นรู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการกระจายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ จุดสัมผัสบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การให้บริการของบริษัท ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการจัดลำดับก่อน – หลัง ของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการ การขยายเครือข่าย เป็นต้น
3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่จั้นวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planing) ของโปรแกรมการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ติดตามที่โฆษณาไว้
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้ประกอบการบริการต้องพยายามเอาชนะใน

การวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมบริการ เขาอาจพยายามหาทางให้ส่วนที่ว่าง (Idle Capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้

จากลักษณะสำคัญทั้ง 4 ประการของการบริการ แม้ว่าจะไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่มีความแน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้

จินตนา บุญบงการ (2537 : 28) ได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า บริการมีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะไว้ดังนี้

1) เป็นสาระสำคัญของการไว้ว่างใจ เพราะผู้ซื้อไม่มีโอกาสรู้ได้แน่นอนว่าจะได้รับอะไรจนกว่าบริการนั้นมาส่งให้แล้ว การไว้ว่างใจจึงครอบคลุมการติดต่อทุกขั้นตอน ในขณะที่สินค้าอาจจะตรวจดูได้จากตัวของสินค้าหรือตัวอย่างของสินค้า การบริการอาจให้ได้แต่เฉพาะคำอธิบายและจะรู้ได้จากประสบการณ์ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ได้

2) จับต้องไม่ได้ บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ซื้อไม่อาจสัมผัสกับบริการก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าได้ ลักษณะนี้ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการตลาด

3) แบ่งแยกไม่ได้ บ่อยครั้งที่ไม่สามารถแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้และผู้ซื้อบริการบริการนั้น การให้บริการบางอย่างและการยกเลิกบริการทำต่อเนื่องกันในโอกาสเดียว เช่น บริการของทันตแพทย์ ลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ในความหมายทางการตลาดทำให้การบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้ซื้อ และทำให้การขายทำได้ในปริมาณที่จำกัด

4) มีความเป็นอนกพันซ์ ผู้ให้บริการแต่ละคนก็จะมีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเองจึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับมีลักษณะอย่างไร

5) ไม่สามารถเก็บไว้ได้และความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงแรมหรือที่พัก แต่ละรอบถ้าไม่มีคนดูที่นั่งก็จะเสียเปล่าสรุปได้ว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญที่มีลักษณะแตกต่างไปจากสินค้าโดยทั่วไป ได้แก่ สาระสำคัญของการไว้ว่างใจ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ และไม่สามารถเก็บไว้ได้

ภักทรธรณ์ เทียนไชย (2549 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ในบทความเกี่ยวกับ Service Mind เรื่อง “นายอำเภอของประชาชน ประชาชนได้อะไร” และพูดถึงความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ

ของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสพการณ์ เทคนิค ต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการ อีก มีดังนี้

1) ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความ สัมผัสใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงาน บริการ

2) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาท จากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการ ไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาท ไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

3) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะ ติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถ วิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลาย ทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

4) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกรักต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะ ให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่ อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องาน บริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

5) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้าน งานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็ เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อกฎอย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อการสัมมนาเชิง ปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด (2549 : 2-8) สามารถ สรุปได้ 2 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 บุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม โดยยึดหลักธรรมะ ในการให้บริการ โดยยึดหลักพระพุทธศาสนา สามารถแยกเป็น ธรรมะในการสร้างคน คือ พรหมวิหาร 4 และธรรมะสร้างงาน คือ อิทธิบาท 4 ถ้าปฏิบัติได้ตามหลัก ธรรมะที่กล่าวมาแล้วบุคคลผู้นั้นจะสามารถปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นผู้มีความ อดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ใช้หลักการและเหตุผลในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งมีใจรักงาน บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีไมตรีจิต มีปฏิภาณไหวพริบ และช่างสังเกต มองโลกในแง่ดี

ให้อภัยผู้อื่นเสมอ และสิ่งที่คุณไม่ได้สำหรับผู้ที่ป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต รักและเสียสละเพื่อองค์กร ซึ่งมีคำจำกัดความเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service Mind”

ด้านที่ 2 บุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจาสุภาพ ไม่หยาบคาย มีความรู้ในองค์กรและงานที่ตนเองรับผิดชอบและที่ล้ำค่าที่สุดของการปฏิบัติงานคือการมีสุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์

3.3 การบริการประชาชนของภาครัฐ (www.opdc.go.th)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าว ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และการให้บริการในด้านของขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายใน พ.ศ. 2550

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงานไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ โดยให้เลือกกระบวนการหลักที่สำคัญจำนวน 3-5 กระบวนการ ซึ่งการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการถือเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับ

ประชาชนผู้ขอรับบริการ สำหรับการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยการสร้างความเข้าใจ การให้ความรู้ และการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการไทย นับจากการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้มีการปรับเปลี่ยนขนานใหญ่ทั้งในแง่ของ วิธีการคิด ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ วิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีจิตสมรรถนะสูง เปิดเผยโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สร้างความเข้าใจและแรงจูงใจให้บุคลากรภาครัฐได้ตระหนักถึงความคาดหวังของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงความต้องการของภาคประชาชน เช่น จัดให้มี มาตรการสัญลักษณ์ “ยิ้ม” และคำขวัญ “ร่วมพัฒนาระบบ ยกระดับบริการ เพื่อรอยยิ้มของประชาชน” เป็นต้น รวมถึงจัดทำสปอตโทรทัศน์ เป็นการสื่อให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนในการติดต่อราชการ ที่ได้รับการต้อนรับด้วยรอยยิ้มสร้างความอบอุ่นและมุ่งมั่นในการบริการ และเพื่อเป็นการนำเสนอรูปแบบใหม่ของงานบริการที่มุ่งประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3.4 การเข้าถึงบริการ

Thomas JW. And Penchansky R. (1984 : 53-68 อ้างถึงใน ชีรยุทท์ หล่อเลิศรัตน์ , 2541) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ในหนังสือ “Relating satisfaction with access to utilization of service” ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากแนวคิดการเข้าถึงบริการตามข้างต้นเป็นการเข้าถึงบริการ โดยทั่วไป ซึ่งใช้หลักการความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ การเดินทาง ความพอเพียงของบริการและด้านการเงิน ซึ่งมีงานบริการบางประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เช่น การใช้บริการของภาครัฐ เป็นต้น

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (เอกสารการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด 2549 : 7) กล่าวถึงการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยไว้ว่าการเข้าถึงบริการนั้น ต้องเน้นที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งต้องมีเทคนิคการให้บริการดังนี้

1) หลักการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ ให้รู้จักการทำงาน อำนาจหน้าที่ และช่องทางที่ประชาชนจะใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีอยู่มากกว่า 6 ช่องทางดังนี้

ช่องทางที่ 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง

ช่องทางที่ 2 โทร 1567

ช่องทางที่ 3 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย

ช่องทางที่ 4 ทางไปรษณีย์ตู้ ปณ.101 ปทจ.ของจังหวัดนั้นๆ

ช่องทางที่ 5 www.mahadthai.com

ช่องทางที่ 6 e-mail : moi0219@moi.go.th

ช่องทางที่ 7 อื่นๆ ได้แก่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าบ้านพิชญ์โลก ของ ฯพณฯ

นายกรัฐมนตรีหรือผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผ่านหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ ป.ป.ช. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น

2) หลักมนุษยสัมพันธ์

3) หลักการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) หลักการทำงานเป็นคณะหรือทีม โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม

5) หลักการมอบอำนาจ จากผู้บังคับบัญชา หรือการแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับรับผิดชอบลดหลั่นกันลงมา

6) มีการจัดแบ่งกลุ่มงาน โดยแบ่งเป็นเรื่องปกติ เรื่องด่วน หรือเรื่องพิเศษ

7) เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้

8) นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร

โทรศัพท์

จากหลักการที่กล่าวมาตามข้างต้นเป็นการเข้าถึงบริการเฉพาะงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การบริการของภาครัฐ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวต้องยึดหลักการตามข้างต้นจึงจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

3.5 การวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทยไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อก้าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการพร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง แม้ระบบราชการของเราจะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม ยกเว้นไว้ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่อาจจะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคุณภาพการบริการและวิธีการวัดคุณภาพการบริการ ดังนี้

3.5.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

Gronroos , and Parasuraman et al. (1988) (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย ,2552:6) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้

Lewis, and Bloom (1983 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย ,2552 : 6) ได้ให้นิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988: 15 อ้างถึงใน วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ ,2539 : 8) กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการตามข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดและปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ซึ่งคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้บริหารขององค์กรต้องให้

ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรของตนเอง และทุ่มเทความสนใจให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3.5.2 การวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพการบริการมักใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfacion Index : CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว โดยทั่วไปมักเกิดปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นจริง มีนักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการ ดังนี้

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990 อ้างถึงใน สมวงศ์ พงศ์สถาพร ,2550 : 75) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจำเป็นต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้รับการปรับปรุงใหม่เป็นการบูรรวมบางมิติจากเดิมภายใต้ชื่อ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ปรากฏตามตารางที่ 2.3

ตารางประกอบ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการวัดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะทางกายภาพ	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความมั่นใจได้	ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ
ลักษณะทางกายภาพ	✓				
ความน่าเชื่อถือ		✓			
การตอบสนอง			✓		
ความสามารถ				✓	
ความมีมารยาท				✓	
ความน่าศรัทธา				✓	
ความปลอดภัย				✓	
การเข้าถึงบริการ					✓
การสื่อสาร					✓
ความเข้าใจ					✓

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivery quality service : Balancing customer perception and expectations.*

จากตาราง แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

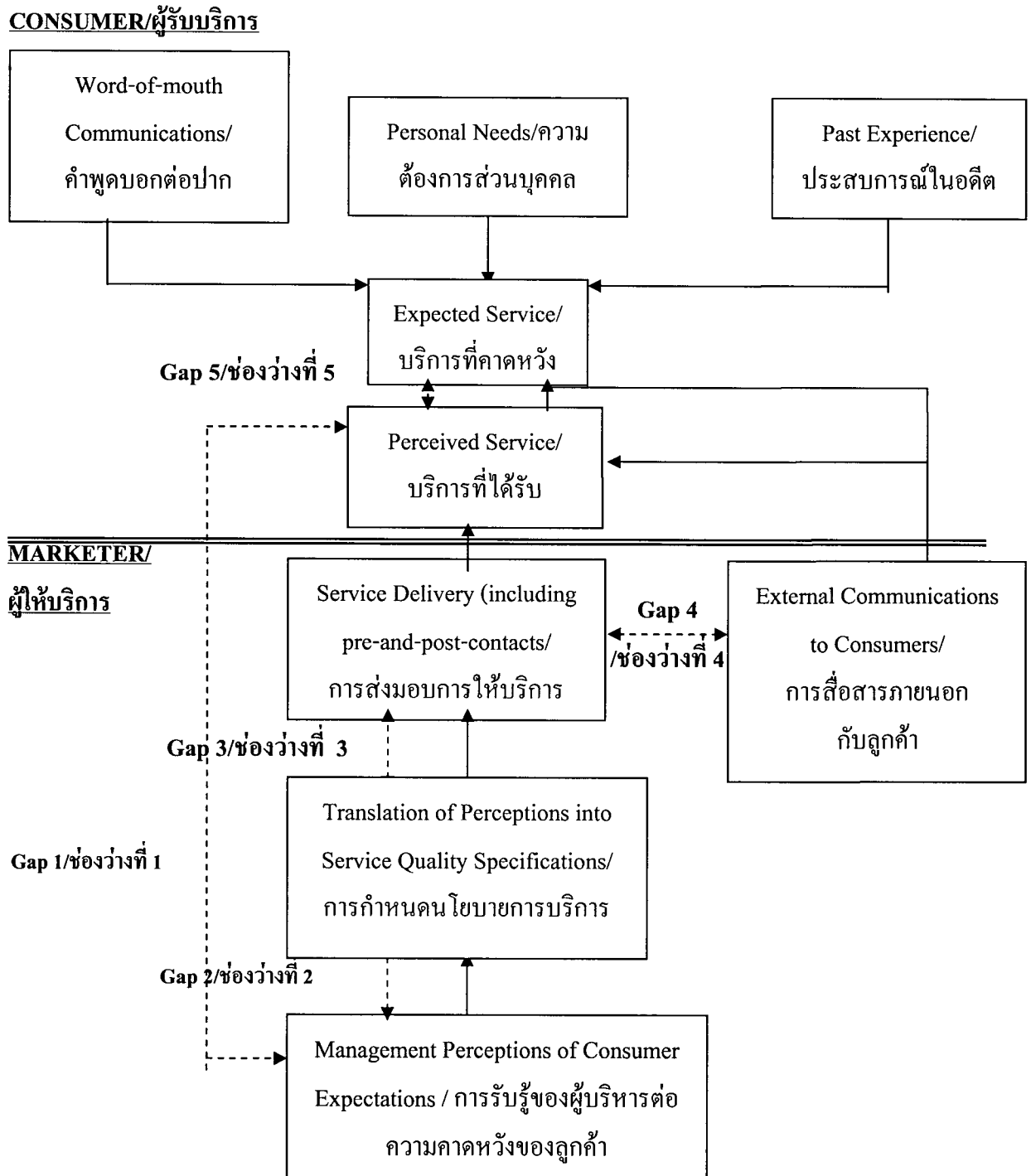
- 1) ลักษณะทางกายภาพ คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
- 2) ความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้ หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4) ความมั่นใจได้ ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถความมีมารยาท ความ น่าศรัทธา และความปลอดภัย เข้าด้วยกัน)

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ คือ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้าน การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้า ด้วยกัน)

ลัดดา วจนะสาริการกุล (2550) (วารสารการจัดการสมัยใหม่ : Modern Management Journal, 2550 : 100-111) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการทางการตลาดว่าเป็นเรื่องสำคัญ ในวงการตลาดระดับสากล เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในการบริการ และเป็นเรื่องของการรับรู้บริการของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับ การคาดหวังของลูกค้าต่อบริการนั้น รูปแบบของคุณภาพของบริการประกอบด้วย 5 GAP การวัดคุณภาพการบริการทางการตลาดนิยมใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัด โดยใช้สูตรคุณภาพของบริการได้จากการรับรู้ของลูกค้าลบด้วย การคาดหวังของลูกค้า ถ้าการรับรู้ของลูกค้าสูงกว่าหรือเท่ากับ การคาดหวังของลูกค้า คุณภาพบริการ นั้นจะได้รับการยอมรับ แต่ถ้าการรับรู้ของลูกค้าต่ำกว่าการคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของบริการนั้น จะถูกปฏิเสธ เรียกว่า “Service Quality Model” ซึ่งสามารถจำแนกช่องว่างคุณภาพ (Quality Gap) หรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการส่งมอบบริการอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จมีอยู่ด้วยกัน 5 ช่องว่าง ดังแผนภาพประกอบ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ (A Conceptual Model of Service Quality)

ที่มา: Parasuraman , A, Berry,L.L. ;& Zeithaml,V.A. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49(4), P.44.

จากภาพจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์หลายปัจจัยทั้งในด้านผู้ให้บริการ และผู้รับบริการซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยเหล่านี้ได้ทำให้เกิดช่องว่างในการบริการที่เป็นจุดบกพร่อง หรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพ กล่าวคือ

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้

วิธีแก้ไข ผู้บริหารต้องเรียนรู้ถึงความคาดหวังของลูกค้าโดยการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าโดยการทำวิจัยตลาด การรับข้อร้องเรียน หรือหาทางติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเพื่อให้ลูกค้าระบุความต้องการ รวมทั้งปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ช่องว่างที่ 2 คือ มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือ หลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

วิธีแก้ไข ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ในคุณภาพอย่างจริงจัง มีการฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการและควบคุม มีการวัดผลการทำงานและแจ้งให้พนักงานทราบ มีการปรับปรุงการทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ช่องว่างที่ 3 คือ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการ โดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิดเทคนิคและทักษะในการให้บริการ รวมทั้งการตลาดภายในขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิผล

วิธีแก้ไข มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่ชัดเจน ปรับปรุงประสิทธิผลการตลาดภายในองค์กร เช่น การคัดเลือก การสรรหา การอบรมพนักงานในเรื่องของการต้อนรับ การให้บริการที่ดีและการให้อำนาจหน้าที่ (Empowerment) และการจูงใจ การสร้างระบบการทำงานเป็นทีม

ช่องว่างที่ 4 การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมา แต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

วิธีแก้ไข ให้ฝ่ายปฏิบัติงานบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการสื่อสารทางการตลาดมีการสร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร ควบคุมดูแลการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมถึงการสร้างความคาดหวังที่ถูกต้องให้กับลูกค้า โดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 การบริการที่ลูกค้ารับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

วิธีแก้ไข ในช่องว่างที่ 5 นี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องนำการแก้ไขในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการก่อนที่จะทำการส่งมอบให้แก่ลูกค้าต่อไป

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ (Marketer) เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (Perceived quality) จากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

สรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ (Marketer) ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด การที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (ช่องว่างที่ 5) ผู้ให้บริการจะต้องมีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเป็นพื้นฐาน จะต้องมีความอยากที่จะช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการดังกล่าวที่ว่าเป็นผู้มีใจรักบริการ (Service Mind) ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบของคำดังกล่าว ได้ดังนี้

S = Smiling	หมายถึง	ยิ้มแย้ม แจ่มใจ
E = Eye Contact	หมายถึง	การสบตาหรือการมองหน้าลูกค้าให้รู้ว่าเราใส่ใจ
R = Remember	หมายถึง	การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้
V = Viewing	หมายถึง	การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้าได้ทั้งหมด
I = Information	หมายถึง	การมีข้อมูลข่าวสารพร้อม
C = Courtesy	หมายถึง	ความสุภาพ มีมารยาทที่ดีของพนักงาน
E = Empathy	หมายถึง	การใส่ใจ เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจลูกค้า
M = Manner	หมายถึง	การมีกริยาท่าทางสุภาพ
I = Immediately	หมายถึง	ความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทันที
N = Nature	หมายถึง	การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ
D = Dignity	หมายถึง	การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้ความยกย่อง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการพอสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพการบริการต้องเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ พอสรุปได้ว่าผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ คือสิ่งที่ผู้รับบริการรับฟังมาจากการบอกปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้เป็นปัจจัยโดยทั่วไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการผู้รับบริการก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) ได้เสนอบทบาทของการจัดการบริการสาธารณะของภาครัฐว่ามีบทบาทสำคัญต่อหน่วยงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเพื่อกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ ดังนี้

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ จากแนวคิดดังกล่าวทำให้เกิดเครื่องมือทางการจัดการ ซึ่งนับว่าเป็นเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น การควบคุมคุณภาพที่เป็นการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) ซึ่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย ดังนี้

1) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) (www.tqa.or.th)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยเริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ

และสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก จะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้

2) ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand international P.S.O) (หนังสือคำรับรองปฏิบัติราชการ ประจำปี 2549 ,กรมการปกครอง)

การจัดทำ P.S.O : เป็นการยกระดับมาตรฐานของภาคราชการทั้งระบบเป็นแนวคิดพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศไทย จะทำให้ระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้ประโยชน์แก่ชาติ ประชาชน และสังคม ซึ่งภาครัฐต้องมีมาตรฐานด้านการจัดการ ได้แก่ ระบบข้อมูล ระบบการสื่อสาร ระบบการตัดสินใจ ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล ระบบการมีส่วนร่วม ระบบการบริการภาคประชาชน ระบบการประเมินผล ระบบวัฒนธรรม และจริยวิชาชีพ และมาตรฐานอีกประการที่ภาครัฐต้องมีคือ ด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลงาน/ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลลัพธ์ที่บั่นปลาย ระบบป้องกันผลลัพธ์ สำหรับการปฏิบัติงานของภาครัฐนั้นได้ตั้งเป้าหมายภาคราชการที่เน้นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ที่บั่นปลาย คือ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมีสิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการบริการ ความพึงพอใจของประชาชน ความมีประสิทธิภาพหน่วยราชการ การประหยัด ความถูกต้อง และการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

3) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) (แผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมการปกครอง งบประมาณ ปี 2549 – 2551)

เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้ สามารถบ่งบอกถึงการเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ตั้งเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ซึ่งมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการ เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา มากระตุ้น

ให้องค์กรทุกระดับหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนเอง ตลอดจนมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิถีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

จากที่กล่าวถึงข้างต้น เครื่องมือต่างๆ ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

4) การบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management)

(คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

5) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ.2546

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในทันที (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหาร

ราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ ซึ่งได้บัญญัติไว้ให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

- 1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))
- 2) ให้มาตรการกระจายอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)
- 3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)
- 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)
- 5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)
- 6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

จากบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า หากสามารถดำเนินการตามที่ระบุไว้ในบทบัญญัติไว้ได้ครบถ้วนแล้ว จะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างสูงสุด รวมถึงการบริหารราชการจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 ได้กำหนดสาระสำคัญให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) ที่สำคัญหนึ่งในลำดับต้น จากบรรดา 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และในอีกทางหนึ่งนั้น คุณภาพการให้บริการ ยังเป็นกรอบมิติ (มิติที่ 2) ของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการอีกด้วย โดยตัวอย่างของกิจกรรมที่รัฐบาลสมัยที่ผ่านมาได้ริเริ่มและ

ดำเนินการไปแล้ว ในอันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน และการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการนำเรื่องดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่บังเกิดผลสัมฤทธิ์ มุ่งหมาย รัฐบาลได้จัดให้มีรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” มอบให้แก่ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ นับแต่ พ.ศ.2546 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน

3.5.3 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน www.opdc.go.th) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากความหมายของคุณภาพการบริการ และการวัดคุณภาพการบริการที่ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและเสนอแนวคิดซึ่งประเทศไทยสามารถนำมาประยุกต์ใช้

ได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนพอสรุปได้ว่า องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ซึ่งปัจจุบันขยายมายังหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นและเข้มข้น โดยนัยอีกประการหนึ่งคือความอยู่รอดขององค์กร สำหรับคุณภาพเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ กลับมาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ โดยมีเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในหน่วยงานภาครัฐ และงานวิจัยของศูนย์ดำรงธรรม พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการบริหารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า เพศ อายุ และแผนที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ .05 ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันทร์เพ็ญ ชมพาน (2549) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษีคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ระยะเวลารอชำระภาษีพร้อมรับใบเสร็จรับเงิน ความรู้ความสามารถของ

เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการประชาสัมพันธ์

ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสงเคราะห์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ชินวงศ์ ดินาน (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านคู อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในระดับมาก โดยมีปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชน

ไทรงาม สืบวน้อย (2548) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด ด้านอุปกรณ์ ด้านราคา และด้านเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และพบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นฤมล กิจไพศาลรัตน (2549) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการ โดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก และผู้ใช้ห้องสมุดถี่มากมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
2. ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่น พึงพอใจลักษณะกายภาพของห้องสมุดรองลงมา และพึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร และลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้าเท่ากัน
3. ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาด่วนเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบบริการวารสารแบบระบบชั้นปิด ไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ล่าสุดมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ โสตทัศนวัสดุเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียม (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน บุคคลให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านระบบการให้บริการ สำหรับปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสิทธิภาพในการใช้บริการและวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ

เพ็ญนภา พัฒนาสันต์ (2548) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอธัญบุรี โดยมียุทธศาสตร์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

มนูญ ศรีวิรัตน์ และ นัยนา บัวเขียว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ (Service Quality) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับดีทุกหน่วยงานที่ทำการศึกษา จำแนกตามข้อคิดเห็นพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับดี ส่วนข้อคิดเห็นในด้านอื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับดี เช่นเดียวกัน ยกเว้นข้อคิดเห็นใน ด้านความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความเพียงพอต่อการให้บริการของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใช้เท่านั้น โดยผลการศึกษาพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มุกดาฉาย แสนเมือง (2547) ศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม จาก 5 มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษา ตามมุมมองของผู้สอนมีความคิดเห็น ในระดับปานกลางแต่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยผู้สอนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด และผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความเชื่อถือในด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด เช่นกันและจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปนั้น ผู้สอนและผู้เรียนมีร้อยละของการเห็นด้วยมากที่สุด ในด้านหลักประกัน ทั้งสองกลุ่ม

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยพิจารณารายด้านคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วราภรณ์ สระประทุม และ คาราพร สินธุจิวิตร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวม ได้แก่ การซักประวัติอาการเจ็บป่วย การให้บริการเป็นระบบ รวดเร็ว และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่

วรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการค้าเนื้องาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล คูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป รองลงมา ได้แก่ การซักประวัติ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ แต่สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เตชะฟอง (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎร ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจ และอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และเพื่อประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงการนำผลการสำรวจความคิดเห็นและผลการประเมิน มาพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาพบว่า

1) การให้บริการศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ยังมีประชาชนส่วนมากที่ยังไม่ทราบว่า มีศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด/อำเภอ

2) กระทรวงมหาดไทยจำเป็นต้องมีหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และหน่วยงานดังกล่าวจำเป็นต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เป็นที่เรื่องเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทย และประชาชนทั่วไปคาดหวังกับการทำงานของหน่วยงานนี้มาก

3) แม้ประชาชนจะเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องและส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการและแจ้งให้ผู้ใช้บริการ

ทราบผลเบื้องต้นเท่านั้นก็ตาม แต่ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การแจ้งผล มีความล่าช้า และประชาชนต้องการให้หน่วยงานนี้มีบทบาทในการติดตามผลการแก้ปัญหา การให้ข้อมูลให้โทษกับคน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ด้วย

4) กลุ่มประชาชนที่เคยติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม ส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีบางส่วนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีจิตสำนึกการให้บริการและมีความเข้าใจและทราบวิธีการรวมถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทย

5) ประชากรที่ทำการศึกษาลูกส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม เพียงพอแล้วก็ตาม แต่บางส่วนเสนอว่าควรให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ไปตรวจสอบหรือดูแลพื้นที่ด้วยตนเอง สำหรับการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต การใช้ช่องทางนี้แม้จะจำกัดอยู่ในประชาชนบางกลุ่มเท่านั้น แต่ประชาชนในกลุ่มนี้ต้องการให้มีการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตในลักษณะการติดต่อ 2 ทางด้วย

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้วิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีในภาพรวม ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก

อัญชลี ภูอิทธิวงศ์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านค่าบริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยพบว่า ปัจจัยผู้ให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 5

อำนาจ ปรัชญาพันธ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติและผู้เกี่ยวข้องต่อบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางเชียงราย พบว่า ทัศนคติของญาติต่อสภาพปัญหาในการบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง เห็นว่าโดยรวมให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลางพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ การจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการจากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ได้ดังตาราง 2.4

ตารางที่ 2.4 ตารางสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการจากแนวคิดและ
ทฤษฎีต่างๆ

ปัจจัย	นักทฤษฎี Kart Albrecht ,2001 อ้าง ถึงในทิพาวดี เมฆสุวรรณ R. Penchansky และ W.J.Thomas ,1984 อ้างถึง ใน ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์ Parasuraman , A. Zeithaml,V.A;& Barry,L.L.,1990 อ้างถึงใน สมวงศ์ พงษ์สถาพร Millet, John D.,1954 อ้าง ถึงใน จินมณี สิทธิชัย ภักธรธรรม์ เทียนไชย (Service Mind),2549
1. กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์	/
2. กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน	/
3. ทักษะ/จิตสำนึก	/
4. สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี	/
5. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่ทันสมัย	/
6. มนุษย์สัมพันธ์ดี	/
7. การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ /ข้อมูล ข่าวสาร	/
8. ค่าใช้จ่ายในการบริการ	/
9. ความเสมอภาค/ความยุติธรรม	/
10. ความพร้อมที่จะให้บริการทันที	/
11. ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของการบริการ	/
12. ความเพียงพอของการบริการ	/
13. ช่องทางการเข้าถึงบริการ	/
14. การบริการแบบก้าวหน้า	/
15. การตรงต่อเวลา	/
16. ความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	/
17. การพึ่งพาได้/เป็นที่พึ่งของผู้รับบริการ	/
18. ความน่าเชื่อถือ/ความรู้ความสามารถดี	/
19. ความเสียสละ/อุทิศเวลา	/
20. ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ	/
21. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด	/
22. ยิ้มแย้มแจ่มใส	/
23. การสบตาหรือมองหน้าลูกค้า	/
24. การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้	/

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ปัจจัย	นักทฤษฎี	อ้างอิง
25. การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้า	Kart Albrecht	2001 อ้างถึงในทิพาวดี เมฆสวรรค์
26. ความสุภาพ มีมารยาทที่ดี	R. Penchansky และ W.J.Thomas	1984 อ้างถึงใน ริริชอุทธิ์ หดอเลิศรัตน์
27. การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่แสดแสร้ง แกล้งทำ	Parasuraman, A. Zeithaml, V.A.& Barry, L.L.	1990 อ้างถึงใน สมวงศ์ พงษ์สถาพร
28. การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การ ยกย่อง	Millet, John D.	1954 อ้างถึงใน ปิ่นมณี สิทธิชัย ภักธิวรรณ เทียนไชย (Service Mind),2549

จากตารางที่ 2.4 สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อการบริการ ประกอบด้วยชื่อปัจจัยจากตารางที่กล่าวถึงข้างต้น ดังนี้ กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน ทักษะคติ หรือจิตสำนึก สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย มนุษย์สัมพันธ์ การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร ค่าใช้จ่ายในการบริการ ความเสมอภาค/ความยุติธรรม ความพร้อมที่จะให้บริการทันที ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของบริการ ความเพียงพอของบริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ การบริการแบบก้าวหน้า การตรงต่อเวลา ความมั่นคง ปลอดภัย การพึงพาได้/เป็นที่พึงของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ/ความรู้ความสามารถดี ความเสียสละ/อุทิศเวลา ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส การสบตาหรือการมองลูกค้า การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้ การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้า ความสุภาพมีมารยาทที่ดี การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่แสดแสร้งแกล้งทำ และการกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การยกย่อง ซึ่งผู้วิจัยจัดกลุ่มปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
 - กลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์
 - กระบวนการหรือระบบงานที่ชัดเจน
 - การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ข้อมูลข่าวสาร
 - ค่าใช้จ่ายในการบริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการทันที

- ความต่อเนื่อง/ความสม่ำเสมอของบริการ
 - ความเพียงพอของบริการ
 - ช่องทางการเข้าถึงบริการ
 - การบริการแบบก้าวหน้า
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ทักษะคติ /จิตสำนึก
 - มนุษยสัมพันธ์ดี
 - ความเสมอภาค/ความยุติธรรม
 - การตรงต่อเวลา
 - การฟังพาได้/เป็นที่ฟังของผู้รับบริการ
 - ความน่าเชื่อถือ/ความรู้ความสามารถดี
 - ความเสียสละ/อุทิศเวลา
 - ให้ความสำคัญ/เอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ
 - บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - การสบตาหรือการมองลูกค้า
 - การระลึกรถึง การจำชื่อลูกค้าได้
 - การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้า
 - ความสุภาพมีมารยาทที่ดี
 - การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่แสร้งแกล้งทำ
 - การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้การยกย่อง
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- สถานที่ สิ่งแวดล้อมที่ดี
 - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย
 - ความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ซึ่งปัจจัยแต่ละด้านทั้ง 3 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยตามภาพ ที่ 1.1 ที่กล่าวในบทที่ 1 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่กล่าวตามข้างต้นมีอิทธิพล/ส่งผล/มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 1 แห่ง และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 20 แห่ง ได้แก่ อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอกุมภวาปี อำเภอกุดจับ อำเภอหนองแสง อำเภอหนองหาน อำเภอโนนสะอาด อำเภอทุ่งฝน อำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอไชยวาน อำเภอศรีธาตุ อำเภอวังสามหมอ อำเภอหนองวัวซอ อำเภอบ้านดุง อำเภอบ้านผือ อำเภอน้ำโสม อำเภอนายูง อำเภอเพ็ญ อำเภอสร้างคอม อำเภอกู่แก้ว อำเภอประจักษ์ศิลปาคมรวมทั้งสิ้น 21 แห่ง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550 มีจำนวนผู้มารับบริการที่ได้ลงชื่อและที่อยู่ไว้ชัดเจนทั้งสิ้นจำนวน 261 ราย (แบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เป็นประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 1 แห่ง และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 20 แห่ง เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครชชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548 : 46-47) ได้กลุ่มตัวอย่าง 155 คน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละอำเภอตามสัดส่วนประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified sampling) เป็นวิธีการสุ่มที่จะต้องกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิให้ได้สัดส่วน (proportion) ตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้น ผู้วิจัยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางศ์ (rule of three) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของเลข 3 จำนวน เพื่อหาเลขจำนวนที่สี่ การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เมื่อปี 2550 จำนวน 261 คน จากนั้นนำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซซี และมอร์แกน ได้ 155 คน ซึ่งผู้วิจัยได้แยกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ที่อยู่ทีระบุนไว้ในรายงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำวันของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เป็นเกณฑ์ในการแยกข้อมูลออกเป็นแต่ละอำเภอ เพื่อกำหนดอัตราส่วนของผู้รับบริการแต่ละอำเภอ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายอีกครั้ง โดยดูจากบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการที่ปรากฏอยู่ในแบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่คำนวณได้ตามตาราง 3.1 ตัวอย่างเช่น อำเภอเมืองอุดรธานีมีจำนวนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 98 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์} &= \frac{98 \times 155}{261} \\ &= 58.19 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น ข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวม = 58 คน (หลังจากปัดเศษแล้ว)

ผู้วิจัยได้จำนวนข้อมูลที่จะต้องเก็บรวบรวมของอำเภอเมืองอุดรธานี จำนวน 58 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายอีกครั้ง โดยดูจากบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการที่ปรากฏอยู่ในแบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่คำนวณได้คือ 58 คน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดของแต่ละอำเภอได้ดังตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการจาก ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี แยกอำเภอ

ที่	อำเภอ	จำนวนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (1 ม.ค. 2550 ถึง 31 ธ.ค. 2550)	การสุ่มตัวอย่าง โดย วิธีการสุ่มแบบชั้น ภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ใช้การเทียบ บัญญัติไตรยางค์	จำนวนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ต้องเก็บ รวบรวมข้อมูลใน การวิจัยครั้งนี้ (หลังจากปิดเศษแล้ว)
1	เมืองอุดรธานี	98	$\frac{98 \times 155}{261} = 58.19$	58
2	กุมภวาปี	15	$\frac{15 \times 155}{261} = 8.90$	9
3	หนองหาน	20	$\frac{20 \times 155}{261} = 11.88$	12
4	บ้านดุง	10	$\frac{10 \times 155}{261} = 5.94$	6
5	เพ็ญ	13	$\frac{13 \times 155}{261} = 7.72$	8
6	บ้านผือ	20	$\frac{20 \times 155}{261} = 11.88$	12
7	โนนสะอาด	2	$\frac{2 \times 155}{261} = 1.18$	1
8	หนองวัวซอ	10	$\frac{10 \times 155}{261} = 5.94$	6
9	หนองแสง	5	$\frac{5 \times 155}{261} = 2.97$	3
10	กุดจับ	6	$\frac{6 \times 155}{261} = 3.56$	3

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ที่	อำเภอ	จำนวนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	การสุ่มตัวอย่าง โดย วิธีการสุ่มแบบชั้น ภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ใช้การเทียบ บัญญัติไตรยางค์	จำนวนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่ต้องเก็บ รวบรวมข้อมูลใน การวิจัยครั้งนี้ (หลังจากปิดเคสแล้ว)
11	ศรีธาตุ	7	$\frac{7 \times 155}{261} = 4.16$	4
12	วังสามหมอ	10	$\frac{10 \times 155}{261} = 5.94$	6
13	ทุ่งฝน	6	$\frac{6 \times 155}{261} = 3.56$	3
14	ไชยวาน	3	$\frac{3 \times 155}{261} = 1.78$	2
15	สร้างคอม	10	$\frac{10 \times 155}{261} = 5.94$	6
16	น้ำโสม	13	$\frac{13 \times 155}{261} = 7.72$	8
17	นาขุง	1	$\frac{1 \times 155}{261} = 0.59$	1
18	พิบูลย์รักษ์	4	$\frac{4 \times 155}{261} = 2.37$	2
19	คูแก้ว	3	$\frac{3 \times 155}{261} = 1.78$	2
20	ประจักษ์ศิลปาคม	5	$\frac{5 \times 155}{261} = 2.97$	3
	รวม	261		155

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ และช่องทางการรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์ขึ้น โดยใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) ให้เลือกตอบในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในการรับบริการ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นการสอบถามถึงความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความชอบใจ และความสมหวัง โดยใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) ให้เลือกตอบในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระตามที่เป็นจริง และระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.2 สร้างเครื่องมือเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประเด็นคำถามยึดปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ

2.3 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รอง เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสม

2.4 ติดต่อที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรธานี เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่างๆ ในจังหวัดอุดรธานี

2.5 ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏตามภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (วรรณดี แสงประทีปทอง 2548 : 132-133) โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน -1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาคำนวณตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การแปลความหมายดัชนีความสอดคล้องในเกณฑ์ดังนี้

ถ้า $IOC \geq .50$ แสดงว่าข้อคำถามหรือข้อความวัดตรงตามเนื้อหา

ถ้า $IOC < .50$ แสดงว่าข้อคำถามหรือข้อความวัดไม่ตรงตามเนื้อหา

ผลการประเมินความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่แสดงถึงความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของเครื่องมือ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1 จากค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือข้างต้น แสดงว่า

เครื่องมือ(แบบสอบถาม) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาออกแบบและสร้างขึ้นมีหัวข้อการศึกษาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ (ตามภาคผนวก ค)

2.6 หลังจากที่แบบสอบถามได้ทำการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือถูกต้องแล้ว จึงนำออกไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอุดรธานีที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 30 คน

2.7 วิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดลอง ตามข้อ 2.5 มาหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา วิธีการของครอนบาค (Coefficient Alpha Cronbach Method) (วรรณคดี แสงประทีปทอง 2548 : 143-148) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม = 0.798 (ตามภาคผนวก ง)

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิและแหล่งปฐมภูมิ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิจากข้อมูลรายงานรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ประจำวันของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี (1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2550)

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิจัดเก็บโดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง 3.1 โดยส่งทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล และที่อยู่ที่ชัดเจน จำนวน 155 ราย และรอการตอบรับทางไปรษณีย์ ซึ่งในกรณีที่แบบสอบถามใดยังไม่ได้รับตอบกลับทางไปรษณีย์ผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับกลับคืนทั้งสิ้น 155 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดแล้วได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และสร้างคู่มือลงรหัส ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยแยกวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปโดยแจกแจงร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี สำหรับตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2

4.5 การใช้สถิติทดสอบ (t-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3

4.6 แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

5. เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จะคำนวณช่วงคะแนนการวัด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับการแปลผลข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มีเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล ดังนี้ (วรรณดี แสงประทีปทอง 2548 : 121-122)

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มีเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย		การแปลผล
4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานี การวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน จากนั้นนำข้อมูลมาหาค่าสถิติและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ต้องการศึกษา และประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนประชากรที่ศึกษา (จำนวนประชาชนที่มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี)
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

Sig.	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	ความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
df	หมายถึง	องศาอิสระ(Degree of Freedom)
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)
R ²	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการทำนาย(R Square)
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(Regression Coefficient)
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient)
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย(Standard Error of the Estimate)
Constant (a)	หมายถึง	ค่าคงที่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน รายละเอียดของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตาราง 4.1 – 4.2

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 155				
ที่	กลุ่มตัวอย่าง (ลักษณะการจำแนก)	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
1	เพศ			
	ชาย	94	60.6	
	หญิง	61	39.4	
2	อายุ			
	ต่ำกว่า 40 ปี	23	14.8	
	40 – 49 ปี	50	32.3	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ที่	กลุ่มตัวอย่าง (ลักษณะการจำแนก)	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
	50 – 59 ปี	58	37.4	
	60 ปีขึ้นไป	24	15.5	
3	อาชีพ			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	7.7	
	รับจ้าง	21	13.5	
	ธุรกิจส่วนตัว	53	34.2	
	เกษตรกรรวม	59	38.1	
	อื่นๆ(นักการเมือง ข้าราชการบำนาญ แม่บ้าน และพ่อบ้าน)	10	6.5	
	รวม	155	100	

จากข้อมูลในตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน (ร้อยละ 60.6) เพศหญิง จำนวน 61 คน (ร้อยละ 39.4) มีอายุเฉลี่ย 50 ปี โดยมีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 37.4) รองลงมาอายุ 40-49 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 32.3) และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน (ร้อยละ 15.5) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 59 คน(ร้อยละ 38.1) รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 คน (ร้อยละ 34.2) อาชีพรับจ้าง จำนวน 21 คน (ร้อยละ 13.5) อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 7.7) และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักการเมือง ข้าราชการบำนาญ แม่บ้านและพ่อบ้าน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 6.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน
จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
1	ติดต่อผ่านศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี	128	82.6	
2	ติดต่อผ่านหน่วยงานส่วนกลาง	27	17.4	
	รวม	155	100	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มี
ผู้ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 128 คน (ร้อยละ 82.6) และช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมผ่าน
หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 17.4)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมผ่านหน่วยงาน
ส่วนกลาง

ที่	ช่องทางการติดต่อ หน่วยงานส่วนกลาง	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
1	ส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ. มหาดไทย	7	4.5	
2	ป.ป.ช.	6	3.9	
3	สำนักนายกรัฐมนตรี	6	3.9	
4	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	4	2.6	
5	ตู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลกของ นายกรัฐมนตรี	1	0.6	
6	โทรศัพท์ Hotline 1567	1	0.6	
7	www.mahadthai.com	1	0.6	
8	อื่นๆ (กระทรวงมหาดไทยโดยตรง)	1	0.6	
	รวม	27	17.4	

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 พบว่า ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นหน่วยงาน ส่วนกลาง มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ การเขียนจดหมายผ่านไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 4.5) รองลงมาคือ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 3.9) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังสำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.9) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.6) การร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยการโทรศัพท์ ไปยังหมายเลข Hotline 1567 จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) การร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยการหย่อนจดหมายที่ตู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลกของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงมหาดไทย www.mahadthai.com จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) ช่องทางอื่นๆ ได้แก่ ส่งจดหมายโดยตรงที่ กระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) และ ไม่มีการร้องเรียนร้อง/ทุกข์ไปยัง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail : moi0219@moi.go.th ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด อุดรธานี

ที่	ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ในจังหวัดอุดรธานี	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
1	มาติดต่อด้วยตัวเอง	94	60.6	
2	โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละอำเภอ	14	9.0	
3	ส่งจดหมายไปรษณีย์ตู้ ปณ.101 ปทจ.จังหวัด นั้นๆ	11	7.1	
4	ตู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด	6	3.9	
5	อื่นๆ ได้แก่	3	1.9	
	- ถวายฎีกาแด่สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดา ณ บ้านดงดารา อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี			
	- ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่			
	- ติดต่อนักการเมืองในพื้นที่			
	รวม	128	82.6	

จากข้อมูลในตารางที่ 4.4 พบว่า ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ การมาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมด้วยตนเอง ซึ่งอยู่บนที่ว่า การอำเภอที่ตนเอง มีภูมิลำเนาอยู่ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 60.6) รองลงมาคือ การโทรศัพท์มายังศูนย์ดำรงธรรมที่ตั้งอยู่บนที่ว่า การอำเภอที่ตนเองมีภูมิลำเนาอยู่ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 9.0) การส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ไปณ.101 ปทจ.จังหวัดนั้นๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 7.1) การหย่อนจดหมายลงตู้ร้องเรียนหน้าจวน ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.9) และช่องทางอื่นๆ ได้แก่ การถวายฎีกาแก่ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ณ บ้านดงดารา อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี การติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ และติดต่อนักการเมืองในพื้นที่ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.77	.62	เห็นด้วยมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	.62	เห็นด้วยมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	.98	เห็นด้วยมาก
รวม	3.95	.61	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.95$) โดยความคิดเห็นที่มีต่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความเห็นด้วยในระดับมาก (\bar{X} =4.18, 3.89 และ 3.77 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่สามารถให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง	3.95	.92	เห็นด้วยมาก
2. หน่วยงานมีแผนกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.91	.78	เห็นด้วยมาก
3. หน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ	3.91	.84	เห็นด้วยมาก
4. การชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นคำร้องการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.90	.82	เห็นด้วยมาก
5. ความพร้อมของการให้บริการทันทีที่ท่านไปติดต่อ	3.90	.97	เห็นด้วยมาก
6. การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บริการที่ประชาชนได้รับนั้นเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับในการรับบริการครั้งต่อไป	3.85	.95	เห็นด้วยมาก
7. ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยากของการร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.83	.98	เห็นด้วยมาก
8. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและสามารถรองรับประชาชนผู้รับบริการในแต่ละวันได้ โดยไม่ต้องรอนาน	3.81	.85	เห็นด้วยมาก
9. ความคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้จ่ายเป็นค่าธรรมเนียมเมื่อแลกกับสิ่งที่ได้รับกลับคืนมา	3.37	.92	เห็นด้วยปานกลาง
10. การบริการที่มีความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอถึงแม้ว่าเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ยังไม่ยุติ แต่ก็ยังได้รับแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ	3.32	1.07	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.77	.62	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ที่มีต่อช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่สามารถให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง แพลตฟอร์มหรือวัตถุประสงค์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และหน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, 3.91$ และ 3.91 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความเป็นมิตร และการแสดงออกที่ให้เกียรติ	4.06	.71	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถเป็นที่พึ่งด้านการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านได้	4.01	.90	เห็นด้วยมาก
3. ความจริงจัง จริงใจ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีได้แสแสรังแกสิ่งทำ	3.98	.89	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยเอาใจใส่ในประเด็นที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์ เห็นอกเห็นใจเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน	3.96	.82	เห็นด้วยมาก
5. บุคลิกภาพที่ดี และการแต่งกายที่สุภาพ สะอาดของเจ้าหน้าที่	3.95	.85	เห็นด้วยมาก
6. รอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.94	.86	เห็นด้วยมาก
7. มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน	3.93	.77	เห็นด้วยมาก
8. การบริการของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมาติดต่อแล้วมีการเดินมาสอบถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร อย่างไร	3.92	.89	เห็นด้วยมาก
9. เจ้าหน้าที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของท่าน	3.91	.91	เห็นด้วยมาก
10. การให้เกียรติท่าน เช่นการสบตาในขณะที่พูดคุย ไม่มองไปทางอื่น หรือไม่มีกิริยาว่าไม่สนใจท่าน	3.90	.85	เห็นด้วยมาก
11. จิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้	3.89	.70	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ทำทางและท่าทีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	.82	เห็นด้วยมาก
13. การบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งชั้น วรรณะ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.83	.84	เห็นด้วยมาก
14. ความรู้ความสามารถที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้	3.74	.88	เห็นด้วยมาก
15. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา เช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่นัดฟังผลการสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.70	.87	เห็นด้วยมาก
16. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำเรื่องราวหรือเรียกชื่อท่านได้	3.69	.99	เห็นด้วยมาก
รวม	3.89	.62	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ที่มีต่อการแสดงความเป็นมิตรและการแสดงออกที่ให้เกียรติ เจ้าหน้าที่สามารถเป็นที่พึ่งด้านการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านได้ และความจริงจัง จริงใจ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีได้แสดแสร้งแกล้งทำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, 4.01$ และ 3.98 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีช่องทางการร้องเรียนมากกว่า 7 ช่องทาง	4.70	4.92	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมอยู่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ	4.39	.86	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตระบบฐานข้อมูล	4.13	.71	เห็นด้วยมาก
4. ความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สินในกรณีต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมปกป้องชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.03	.86	เห็นด้วยมาก
5. การจัดพื้นที่สำหรับให้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว	3.96	.80	เห็นด้วยมาก
6. การจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.90	.75	เห็นด้วยมาก
รวม	4.18	.98	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) โดยระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ ที่มีต่อที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมอยู่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ และการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีช่องทางการร้องเรียนมากกว่า 7 ช่องทาง อยู่ในระดับเห็นด้วยในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$ และ 4.39 ตามลำดับ) ส่วนความคิดเห็นต่อการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล ความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สินในกรณีต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมปกป้องชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการจัดพื้นที่สำหรับให้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, 4.03$ และ 3.96 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการของ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมใน
จังหวัดอุดรธานี ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในด้าน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้สึที่ดี	3.92	.65	พึงพอใจมาก
ความชอบใจ	3.80	.64	พึงพอใจมาก
ความประทับใจ	3.75	.61	พึงพอใจมาก
ความสมหวัง	3.55	.87	พึงพอใจมาก
รวม	3.76	.61	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมใน
จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) โดยความรู้สึที่ดี ความชอบใจ
ความประทับใจ และ ความสมหวัง อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.92, 3.80, 3.75$ และ
3.55 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในแต่ละด้าน

ที่	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ความรู้สึที่ดี			
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	.74	พึงพอใจมาก
	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	.78	พึงพอใจมาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.75	พึงพอใจมาก
	รวม	3.92	.65	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ที่	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2	ความชอบใจ			
	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83	.83	พึงพอใจมาก
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	.71	พึงพอใจมาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	.66	พึงพอใจมาก
	รวม	3.80	.64	พึงพอใจมาก
3	ความประทับใจ			
	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.79	.69	พึงพอใจมาก
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	.71	พึงพอใจมาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	.69	พึงพอใจมาก
	รวม	3.75	.61	พึงพอใจมาก
4	ความสมหวัง			
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	.88	พึงพอใจมาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	.91	พึงพอใจมาก
	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	1.08	พึงพอใจมาก
	รวม	3.55	.87	พึงพอใจมาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยความรู้สึกที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.95, 3.94, \text{ และ } 3.87$ ตามลำดับ) ความประทับใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.75, 3.77, \text{ และ } 3.70$ ตามลำดับ) ความชอบใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.83, 3.81, \text{ และ } 3.77$ ตามลำดับ) ความสมหวัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.66, 3.59 \text{ และ } 3.66$ ตามลำดับ)

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 3 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์การ

ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) หรือตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) หรือตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรทำนาย (Predictor Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย เมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้อยู่ในรูปของสมการทำนาย สิ่งสำคัญที่ต้องการหาในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ หรือในรูปคะแนนมาตรฐาน หรือทั้งคู่ และความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

ที่	ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	ค่าคงที่ (Constant)	.355	.176		2.019	.045*
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.721	.061	.726	11.870	.000*
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	.235	.058	.237	4.037	.000*
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-.069	.030	-.111	-2.328	.021*
Multiple R = .860		R ² = .740	Std. Error of the Estimate = .316	F = 5.418	Sig. = .021*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ($R = .860$ $F = 5.418$ และ $Sig. = .021$) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 74 ($R^2 = .740$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 31.6

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถเขียนสมการถดถอยพหุคูณได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในรูปคะแนนดิบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2547: 143)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_kx_k$$

เมื่อ	Y'	แทน	คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
	a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน
คิ			
บ	b_1, b_2, \dots, b_k	แทน	น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย
ของตัว			
			พยากรณ์ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ
	x_1, x_2, x_3	แทน	คะแนนของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
			ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k
	k	แทน	จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

ดังนั้นสมการถดถอยที่สามารถให้พยากรณ์สามารถเขียนได้ ดังนี้

	Y'	=	$a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_kx_k$
ความพึงพอใจในบริการ		=	$.355 + .721 x_1 + .235 x_2 - .069 x_3$
ความหมายของ	x_1	=	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	x_2	=	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
	x_3	=	ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อธิบายได้ว่า ตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มี 3 ตัวแปร คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญให้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Beta = .726 .237 และ -.111 ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Z' = B_1z_1 + B_2z_2 + \dots B_kz_k$$

เมื่อ	Y'	แทน	คะแนนพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
	B_1, B_2, \dots, B_k	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบของคะแนน

มาตรฐานของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
ตามลำดับ

$z_1, z_2 \dots z_k$ แทน คะแนนมาตรฐานของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

k แทน จำนวนตัวพยากรณ์

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Z' = B_1 z_1 + B_2 z_2 + \dots + B_k z_k$$

$$\text{ความพึงพอใจ} = .726 z_1 + .237 z_2 - .111 z_3$$

ความหมายของ z_1 = ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 z_2 = ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
 z_3 = ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม
ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	หน่วยงานส่วนกลาง		ศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้สึที่ดี	3.85	.67	3.93	.65	-.60	.548
ความประทับใจ	3.68	.64	3.77	.60	-.71	.477
ความชอบใจ	3.74	.71	3.82	.62	-.55	.583
ความสมหวัง	3.27	.86	3.61	.87	-1.85	.066
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	3.64	.65	3.78	.61	-1.14	.258

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการรับบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความรู้สึที่ดี)

ปัจจัยด้านต่างๆ	หน่วยงานส่วนกลาง		ศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.95	.74	3.95	.74	1.90	.058
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	.78	3.94	.78	1.21	.242
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.75	3.87	.75	1.14	.247
รวม	11.76	2.27	11.76	2.27	4.25	.547

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่อช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกที่ดีในการรับบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความประทับใจ)

ความพึงพอใจ	หน่วยงานส่วนกลาง		ศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.79	.69	3.79	.69	1.70	.166
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	.71	3.77	.71	2.03	.044
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	.69	3.70	.69	1.49	.138
รวม	11.26	2.09	11.26	2.09	5.22	.348

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่เป็นความประทับใจที่มีต่อช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจที่เป็นความประทับใจในการรับบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความชอบใจ)

ความพึงพอใจ	หน่วยงานส่วนกลาง		ศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83	.83	3.83	.83	.48	.637
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	.71	3.81	.71	1.52	.130
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	.67	3.77	.67	1.36	.177
รวม	11.41	2.21	11.41	2.21	3.36	.944

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่เป็นความชอบใจที่มีต่อช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจที่เป็นความชอบใจในการรับบริการ ไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยแยกตามความพึงพอใจ (ความสมหวัง)

ความพึงพอใจ	หน่วยงานส่วนกลาง		ศูนย์ดำรงธรรมใน จังหวัดอุดรธานี		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	.88	3.66	.88	.84	.401
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	.91	3.59	.91	.71	.479
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41	1.08	3.41	1.08	.95	.363
รวม	10.66	2.87	10.66	2.87	2.5	1.243

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่เป็นความสมหวังที่มีต่อช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจที่เป็นความสมหวังในการรับบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการซึ่งได้ลงชื่อและที่อยู่ไว้ชัดเจนจำนวน 155 คน จะนำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหา เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

4.1 ปัญหา และอุปสรรคในการรับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 155 คน พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ในการรับบริการฯ ในคำถามปลายเปิดจำนวน 88 ซึ่งส่วนใหญ่จะเสนอแต่ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ในการเสนอปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ	จำนวน (n)
1. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	
1.1 ระบบเครือญาติ ทำให้ขาดความเป็นธรรมในการดำเนินงาน	17
1.2 ศูนย์ดำรงธรรมไม่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป	15
1.3 บุคลากรบางแห่งมีจำนวนน้อย	8
1.4 ขาดความต่อเนื่องในการสรุปผลการดำเนินการ (เว้นระยะการแจ้งผลนาน)	8
1.5 อยากให้มีการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่านี้	6
รวม	54
2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถแนะนำข้อกฎหมายบางเรื่องได้	4
2.2 ไม่เจอเจ้าหน้าที่คนเดิม ทำให้เรื่องล่าช้า	2
รวม	6
3. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 การเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความลำบาก และระยะทางไกล	11
3.2 เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	9
3.3 ไม่มีห้องส่วนตัวสำหรับการพูดคุย เพราะบางเรื่องมีความสำคัญ ไม่ควรเปิดเผย และไม่ควรรำให้คนอื่นได้ยิน	8
รวม	28

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ มากที่สุดเป็นปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ ศูนย์ดำรงธรรมไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ระบบเครือข่ายให้การดำเนินงานบุคลากรบางแห่งมีจำนวนน้อย และขาดความต่อเนื่องในการสรุปผลการดำเนินการ สำหรับปัญหารองลงมา คือ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความลำบาก และระยะทางไกล เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และ บางแห่งไม่มีห้องส่วนตัวสำหรับการพูดคุย เพราะบางเรื่องมีความสำคัญ ไม่ควรเปิดเผย และไม่ควรให้คนอื่นได้ยิน สำหรับปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปัญหาน้อยที่สุด คือ ไม่เจอเจ้าหน้าที่คนเดิม และเจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถแนะนำข้อกฎหมายบางเรื่องได้

4.2 ข้อเสนอแนะในการรับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 155 คน พบว่ามีผู้เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการ ในคำถามปลายเปิด จำนวน 128 คน ดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ในการเสนอแนะในการบริการ

ข้อเสนอแนะในการรับบริการ	จำนวน (n)
1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ	
1.1 ต้องการให้เร่งรัดกับหน่วยงานที่ประสานความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องต่างๆ ให้ดำเนินให้เร็วขึ้น	14
1.2 ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรบริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งชั้นวรรณะ	12
1.3 ขอให้ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ตลอดไป	9
1.3 ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการสอบสวนด้วยตนเอง ไม่ต้องส่งเรื่องไปที่หน่วยงานอื่น เนื่องจากเกรงจะไม่ได้รับความเป็นธรรม	7
รวม	42
2. ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ให้คำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก ยึดหลักมนุษยธรรม	17
2.2 เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องปฏิบัติงานได้ดี สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้	10
2.3 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกมาดูพื้นที่จริงที่เป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
รวม	32

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการรับบริการ	จำนวน (n)
3. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 ต้องการให้มีศูนย์ดำรงธรรมทุกหมู่บ้าน ตำบล	11
3.2 ต้องการให้จัดห้องให้เป็นสัดส่วน ติดแอร์เย็นๆ	6
รวม	17
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ	
4.1 ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่คู่กับประชาชนตลอดไป	29
4.2 ไม่ต้องเกรงกลัวอิทธิพลในพื้นที่ เพราะทำเพื่อประชาชนเป็นหลัก	8
รวม	37

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้อเสนอแนะในการรับบริการ มากที่สุด คือ ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ คือ ต้องการให้เร่งรัดกับหน่วยงานที่ประสานความร่วมมือในการสอบสวนเรื่องต่างๆ ให้ดำเนินให้เร็วขึ้น ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรบริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งชั้น วรรณะ ขอให้ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ตลอดไป และต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการสอบสวนด้วยตนเอง ไม่ต้องส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่น เนื่องจากเกรงจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ข้อเสนอแนะรองลงมา เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่คู่กับประชาชนตลอดไป และ ไม่ต้องเกรงกลัวอิทธิพลในพื้นที่ เพราะทำเพื่อประชาชนเป็นหลัก ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ให้คำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก ยึดหลักมนุษยธรรม เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องปฏิบัติงานได้ดี สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ และ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกมาดูพื้นที่จริงที่เป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด คือ ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ต้องการให้มีศูนย์ดำรงธรรมทุกหมู่บ้าน ตำบล และต้องการให้จัดห้องให้เป็นสัดส่วน ติดแอร์เย็นๆ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี” ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัยที่สำคัญเป็น 3 หัวข้อได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ระหว่างช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample Size) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี จำนวน 1 แห่ง และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี จำนวน 20 แห่ง รวมทั้งสิ้น 21 แห่ง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550 มีจำนวนผู้มารับบริการที่ได้ลงชื่อและที่อยู่ไว้ชัดเจนทั้งสิ้นจำนวน 261 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครชชี และมอร์แกน ได้จำนวน 155 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified sampling) เป็นวิธีการสุ่มที่ต้องกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิให้ได้สัดส่วน (proportion) ตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้น โดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางศ์ (rule of three) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของเลข 3 จำนวน เพื่อหาเลขจำนวนที่สี่ ซึ่งได้แยกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ที่อยู่ทีระบุไว้ในรายงานรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ประจำวันของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เป็นเกณฑ์ในการแยกข้อมูลออกเป็นแต่ละอำเภอ เพื่อกำหนดอัตราส่วนของผู้รับบริการแต่

ละอำเภอ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายอีกครั้ง โดยดูจากบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการที่ปรากฏอยู่ในแบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึง 31 ธันวาคม 2550) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่คำนวณได้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวนที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และประเด็นปัญหาการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.6) มีอายุเฉลี่ย 50 ปี โดยมีอายุระหว่าง 30-50 ปี (ร้อยละ 49.7) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 38.1) ช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นหน่วยงานส่วนกลาง (ร้อยละ 17.4) และช่องทางการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี (ร้อยละ 82.6)

1.3.2 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ประชาชนที่รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมทุกความรู้สึกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความรู้สึกที่ดี ความชอบใจ ความประทับใจ และ ความสมหวัง ตามลำดับ

1.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ($R = .860$ $F = 5.418$ และ $Sig. = .021$) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 74 ($R^2 = .740$) มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 31.60 (Std.Error of the Estimate = .316) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในบริการได้ร้อยละ 31.6

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถเขียนสมการถดถอยพหุคูณ ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ในรูปคะแนนดิบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2547: 143)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_kx_k$$

$$\text{ความพึงพอใจในบริการ} = .355 + .721 x_1 + .235 x_2 - .069 x_3$$

ความหมายของ	x_1	=	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	x_2	=	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
	x_3	=	ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อธิบายได้ว่า ตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี มี 3 ตัวแปร คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญให้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Beta = .726 .237 และ -.111 ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐานได้ ดังนี้

	Z'	=	$B_1z_1 + B_2z_2 + \dots B_kz_k$
	ความพึงพอใจ	=	$.726 z_1 + .237 z_2 - .111 z_3$
ความหมายของ	z_1	=	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	z_2	=	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
	z_3	=	ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ เสนอปัญหา อุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นด้านต่างๆ คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ เสนอให้เห็นว่ายังมีระบบเครือข่าย ทำให้การสอบสวน การดำเนินการขาดความเป็นธรรม ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป จำนวนบุคลากรบางแห่งมีจำนวนน้อย ขาดความต่อเนื่องในการสรุปผลการดำเนินการ (เว้นระยะการแจ้งผลนานมาก) นอกจากนี้ยังมีการเสนอให้ดำเนินงานให้รวดเร็วกว่าที่เคยปฏิบัติมา

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอปัญหาการเข้ามาติดต่อแต่ไม่พบเจ้าหน้าที่คนเดิมที่เคยติดต่อไว้ ทำให้เรื่องล่าช้า และเจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถแนะนำข้อกฎหมายบางเรื่องได้

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เสนอปัญหาการเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีความลำบาก และระยะทางไกล ในกรณีมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งยังสะท้อนถึงปัญหาการ

ให้บริการว่าไม่ได้ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังเสนอความต้องการให้มีห้องส่วนตัว สำหรับการพูดคุย เนื่องจากบางเรื่องมีความสำคัญ ไม่ควรเปิดเผยและไม่ควรให้คนอื่นได้ยิน สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็น ด้านต่างๆ คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ เสนอแนะให้ศูนย์ดำรงธรรมเร่งรัดหน่วยงาน ที่ได้ประสานความร่วมมือให้ติดตามเรื่องต่างๆ ให้ปฏิบัติงานเร็วขึ้น ไม่ควรเลือกปฏิบัติกับ ประชาชนที่มารับบริการ ควรบริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งชั้น วรรณะ ให้ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตาม ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ สอบสวนด้วยตนเอง ไม่ต้องส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ เนื่องจากเกรงจะไม่ได้รับความ เป็นธรรม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอแนะให้คำนึงถึงความเดือดร้อนของ ประชาชนเป็นหลัก ยึดหลักมนุษยธรรม และให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องเป็นที่พึ่งของประชาชนต่อไป นอกจากนี้ต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกไปดูพื้นที่จริงที่เป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เสนอแนะให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุก หมู่บ้าน ตำบล และต้องการให้มีห้องที่เป็นสัดส่วน ติดแอร์เย็นๆ

4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ เสนอแนะว่าขอให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่คู่กับประชาชน ตลอดไป และทำงานโดยไม่ต้องเกรงกลัวอิทธิพลในพื้นที่

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม ในจังหวัดอุดรธานี” ทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่าน ช่องทางต่างๆ ระหว่างช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด อุดรธานี

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรง ธรรมในจังหวัดอุดรธานีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หากจำแนกเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้สึกที่ดี ความชอบใจ ความประทับใจ และความสมหวัง ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจ

กับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจมีผลต่อปัจจัยด้านต่างๆ สามารถเป็นตัวชี้วัดสำคัญของงานบริการว่าประสบความสำเร็จและได้มาตรฐานของการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีบริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ เป็น 3 ใน 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ เพ็ญญา พัฒนา สันต์ (2548) พบว่า ผู้รับบริการที่เข้าเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน แต่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียม (2542) พบว่า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในด้านการบริการของบุคคลที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็น 2 ใน 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ชรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ในด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) วสันต์ เตชะฟอง (2548) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่องปัจจัยด้านเทคโนโลยี ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และการสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน นั้น เป็น 3 ใน 5 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herbert A Simon (1984) ที่ว่าการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้นวัดได้ยาก ควรมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายๆ ประการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ

ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นบริการภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย และเมื่อปฏิบัติตามข้างต้นแล้ว นำมาแทนค่าในสูตรที่กำหนดไว้ตามข้างต้น จะปรากฏผลเป็นบวกมากกว่าเป็นลบ ซึ่งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอีกหลายท่านที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ ยรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) พบว่า ระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) วสันต์ เตชะพอง(2548) พบว่า อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดเรียบร้อยของ สำนักงาน และการสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอนนั้น เป็น 3 ใน 5 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ ทิฆัมพร คุ้มวงศ์(2543) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในกิจกรรมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพกลุ่มเป้าหมาย จันท์เพ็ญ ชมพาน (2549) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องรอการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจแบบแสดงรายการภาษี อรรถาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ความสะดวกสบายของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และการประชาสัมพันธ์ เป็น 7 ใน 10 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ไทรวงม สิบบัวน้อย (2548) พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด และด้านเจ้าหน้าที่ เป็น 2 ใน 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 3 ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมได้หลายช่องทาง อาทิ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละอำเภอ การส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ไปรษณีย์ 101 ปทจ.จังหวัด นั้นๆ รวมถึงการส่งจดหมายที่ผู้ร้องเรียน

หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด นอกจากนี้หน่วยงานยังมีแผนกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศ แนะนำขั้นตอนในการรับบริการ และการชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นคำร้องการรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ Karl Albrecht (2001) ซึ่งเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ซึ่งเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชน ซึ่งกลยุทธ์ (Strategy) และ กระบวนการ (System) เป็นองค์ประกอบสำคัญ 2 ใน 3 องค์ประกอบหลัก ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียง โดยหลักการพื้นฐานของการสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง โดยระบบงานต้องเน้น ให้ระบบการบริการประชาชน ให้เป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ และสามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง รวมถึงการใช้กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, John D.(1954) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการบริการว่ามีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) จากลักษณะสำคัญของการบริการที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายท่าน ได้แก่ สโรชา แพร่ภษา (2549) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้องสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด และการประชาสัมพันธ์ รวมถึงขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม ซึ่งเป็น 4 ใน 9 ประเด็นหลักในการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ วราภรณ์ สระประทุม และ คารภาพ สินธุจิวัตร์ (2551)พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็น 1 ใน 3 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกของท่าทางที่เป็นมิตร และให้เกียรติ สามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนโดยการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความจริงจัง จริงใจ เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ในประเด็นที่ร้องเรียน โดยมีการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (2549) ที่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการต้องมี บุคลิกภาพ ภายใน (จิตใจ) เป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม โดยยึดหลักธรรมะ ในการให้บริการ โดยยึด

หลักพระพุทธศาสนา สามารถแยกเป็นธรรมะในการสร้างคน คือ พรหมวิหาร 4 และธรรมะสร้างงาน คือ อิทธิบาท 4 ถ้าปฏิบัติได้ตามหลักธรรมะที่กล่าวมาแล้วบุคคลผู้นั้นจะสามารถปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นผู้ที่มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ใช้หลักการและเหตุผลในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งมีใจรักงานบริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีไมตรีจิต มีปฏิภาณไหวพริบ และช่างสังเกต มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ และสิ่งทีขาดไม่ได้สำหรับผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต รักและเสียสละเพื่อองค์กร ซึ่งมีคำจำกัดความเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service Mind” อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ภัครธรณ์ เทียนไชย (2549) ที่ได้พูดถึง “Service Mind” ภายในตัวของนายอำเภอว่า ต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร พัฒนาศักยภาพมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิค ต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก และสอดคล้องกับการดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งจากรายงานผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉลี่ย ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ร้อยละ 80 แสดงให้เห็นว่า การสร้างความเข้าใจ การให้ความรู้ และการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการไทยต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัย ของนฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่พบว่า บุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัย 1 ในจำนวน 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนผู้รับบริการสามารถใช้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีช่องทางการร้องเรียนมีมากกว่า 7 ช่องทาง ที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมที่มีที่ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอ การนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ การจัดพื้นที่สำหรับให้สามารถรับบริการได้สะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งความสะอาดและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี และสิ่งสำคัญอีกประการคือความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สินในกรณีต้องการปกปิดชื่อ-สกุลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas JW. And Penchansky R. (1984) ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ว่า ความพอเพียงระหว่าง

บริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ซึ่งเป็นประเด็นหลัก 2 ประเด็นใน 5 ประเด็น ที่กล่าวถึงการเข้าถึงบริการที่ใช้หลักการความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ การเดินทาง ความพอเพียงของบริการและด้านการเงิน ซึ่งมีงานบริการบางประเภทที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เช่น การใช้บริการของภาครัฐ เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอีกหลายท่าน ได้แก่ วรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544) พบว่าผู้รับบริการจากโรงพยาบาลคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในความสะดวกสบายโดยทั่วไป เป็น 1 ใน 3 ประเด็นหลักที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน โรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ในระดับความพึงพอใจสูงสุด ชินวงศ์ ดินาน (2549) พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็น 1 ใน 4 ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านคู อำเภอลำโรง ตำบล จังหวัดสุรินทร์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (2549) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด โดยได้ให้เทคนิคการบริการไว้ ซึ่งเป็น 2 ใน 12 แนวทางที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ช่องทางการรับบริการของประชาชน และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน ตามหลักการดังกล่าวเป็นหลักการที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ระหว่างช่องทางส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใดๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการรับบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

จากการอภิปรายผลข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เป็นภารกิจหลักของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของพี่น้องประชาชนในทุกพื้นที่ไม่ว่าประชาชนจะขอรับบริการผ่านช่องทางใดก็ตาม ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนที่มารับบริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค สร้างความยุติธรรมในเกิดขึ้นในสังคม และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัจจัยในแต่ละด้านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพราะฉะนั้นต้องตระหนักไว้เสมอว่าตนเองเป็นผู้ให้บริการและเป็นผู้รับใช้ประชาชน หากต้องการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการจะต้องทำให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึงมาตรฐานการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังคงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการบางส่วน และถ้านำผลการวิจัยรวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ก็อาจจะทำให้การบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

จากผลการวิจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 21 แห่ง ควรพัฒนากระบวนการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดและเกิดความประทับใจในการให้บริการตามระบบมาตรฐานทั่วไป จากการวิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ในประเด็นความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชนให้ทราบเป็นระยะๆ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1) เมื่อรับคำร้องจากประชาชนผู้รับบริการแล้วต้องแจ้งผลการพิจารณาคำร้องทุกข์/ร้องเรียนภายใน 7 วัน และแจ้งเป็นระยะๆ หากเรื่องดังกล่าวไม่สามารถยุติได้ทันที กรณีทราบที่อยู่และชื่อผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

2) ให้แจ้งผลการตรวจสอบเมื่อเรื่องยุติแล้ว ภายใน 5 วันทำการ

3) หากไม่สามารถดำเนินการ ตามข้อ 1 และข้อ 2 ได้ ให้พิจารณาเป็นรายการกรณีตามสภาพปัญหาที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในปัจจุบันบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ 1 ใน 4 ของหลักการบริหารงานบุคคลในองค์กร(4M) ผู้วิจัยขอเสนอแนะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ดังนี้

- 1) การส่งเสริมให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานควรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรสืบสวนสอบสวนของกรมการปกครอง ซึ่งมีการฝึกอบรมทุกๆ ปี
- 2) ควรสรรหาผู้ปฏิบัติงานในสายงานปกครองแทนที่บุคลากรจากภายนอกที่เข้ามาช่วยราชการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี
- 3) ปรับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือการบริการเป็นสำคัญ
- 4) ส่งเสริมความฉลาดในอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 2 กลุ่ม คือ ทักษะในด้านการบริหารจัดการตนเอง และทักษะในด้านการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งนับว่าสำคัญมากต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน รวมถึงต่อความสุขและความสำเร็จในชีวิตประจำวัน

3.1.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

จากผลการวิจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 21 แห่ง เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมีลักษณะของห้องทำงานรวม สำหรับศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง ทั้งในท้องถิ่น ในระดับอำเภอ ระดับจังหวัด หรือเป็นเรื่องที่ไม่ควรเปิดเผยให้กับผู้อื่นทราบ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงห้องให้เป็นสัดส่วน สามารถรองรับการดำเนินการตามข้างต้นได้
- 2) จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในหมู่บ้าน ตำบล กรมการปกครองมีผู้นำท้องที่ คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตนเอง ตามพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2551 ซึ่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้กับราษฎรในหมู่บ้าน (ตามมาตรา 27 ข้อ 1) และการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530 โดยบุคคลที่กล่าวตามข้างต้น มีอยู่ในพื้นที่ ทุกหมู่บ้าน ตำบล สามารถทำงานในเชิงรุกในการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับราษฎรได้ในระดับหนึ่ง

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านอื่น ๆ อีก เพื่อเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนและเสริมสร้างประสิทธิผลในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ในการวิจัยเป็นการวิจัยกลุ่มประชากรในจังหวัดอุดรธานีจังหวัดเดียว ความคิดเห็นอาจไม่ตรงกับประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ควรจะได้ศึกษาวิจัยกลุ่มประชากรในจังหวัดอื่น ๆ

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยถึง การพัฒนาความรู้ การสร้างความเข้าใจและทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ให้สมกับคำขวัญของกระทรวงมหาดไทย “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง (2549) *แผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: Public Sector Management Quality Award : PMQA ประจำปีงบประมาณ 2549-2551*
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ “รายงานความก้าวหน้าเบื้องต้น โครงการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการถ่ายโอนงานสอบบัญชีสหกรณ์ให้ภาคเอกชน” โดยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการประชุมผู้บริหารเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 คั่นคืนวันที่ 24 ตุลาคม 2551 จาก <http://statistic.cad.go.th/download/inception%20report.pdf>
- กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์ (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมฉบังของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- กอบเกียรติ กาญจนะ (2550) *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย พฤษภาคม 2550* สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- กานต์สินี ปิติสุข (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เกศราภรณ์ สัตยาชัย (2546) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ครรชิต ยศพรไพบูลย์ (2544) “Improving Service Quality : SERQUAL Instrumentation for Measuring Customer Expectation and perception” คั่น เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551 จาก http://www.utcc.ac.th/devision/academicaffairs/22nd/Jan_Apr/theme3rd.html
- จันทร์เพ็ญ ชมพาน (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2541) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน
ธนาบาลเทศบาลในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2540) *จิตวิทยาการบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) “ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอก
เวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จินตนา บุญบงการ (2537) *การขายบริการ จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* 16
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2540) *ความพึงพอใจในการได้รับบริหารของประชาชน ศึกษาเฉพาะ
กรณี งานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย*
- ฉัตรชัย คงสุข (2539) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ แผนกคลังพัสดุฝ่าย
กัฏดาการ และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์
ปริญญา มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์
- ชินวงศ์ ดีนาน (2549) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อผลการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนบ้านคู่อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์” ใน บทความวิชาการบทคัดย่อ
งานวิจัยปี 2549 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสุรินทร์ เขต 1
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2552) *คุณภาพการให้บริการ บทความในวารสารวิชาการการจัดการภาครัฐ
และเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ (Services Marketing)* กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน)
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ
ถ่วงดุล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 7 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ทิมมพร คุ่มวงศ์ (2543) “การรับรู้และแสดงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้การ
เปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง (2540-2543)” บทความทางวิชาการคณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2541) *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วน
ราชการ (IGA) กระทรวงศึกษาธิการ*

- ทักษิณ ชินวัตร (2548) “การปฏิรูประบบราชการด้านการบริการยุคใหม่” บทความออกอากาศทาง
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2548
- ไพโรจน์ สืบบุญ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที
จำกัด” (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2541) การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ
- ธานีพร ศิลป์จารุ (2552) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 10
กรุงเทพมหานคร บิสนิเนสอาร์แอนด์ดี
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2549) “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุด
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
22, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 64-78
- นุชจรินทร์ เทียมเพ็ญ (2552) “ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนย้ายกับมิสเตอร์
มูฟเวอร์ ของ บริษัท เจวีเค อินเตอร์เนชั่นแนล มูฟเวอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุญลือ ปลั่งศิริ (2548, 10 มกราคม) “การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรภาครัฐ” ประชาชาติธุรกิจ
หน้า 6
- บุษบา ธรรมรักษ์ (2547) ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย
_____ . (2549) 4 ปีศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียม (2542) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง
จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) องค์การกับลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปิ่นมณี สิทธิชัย (2548) “ความพึงพอใจของผู้เรียนภายใต้ระบบการให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี
เงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต
แขนงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ (2544) การวางแผนการตลาด (Marketing Planning) พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพ็ญญา พัฒนาสันต์ (2548) “ การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอธัญบุรี” วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ภักธรัตน์ เทียนไชย (2549) นายอำเภอของประชาชน ประชาชนได้อะไร บทความในนิตยสาร
เทศาภิบาล กรมการปกครอง ฉบับปี 2549
- มนูญ ศรีวิรัตน์ และ นัยนา บัวเขียว (2546) “คุณภาพการบริการ (Service Quality) มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี” รายงานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2547) คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2546
พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2549) ประมวลสารระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 พิมพ์ครั้งที่ 2
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____ . (2549) ประมวลสารระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2 พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____ . (2549) ประมวลสารระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3 พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มุกดาฉาย แสนเมือง (2549) “ การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ของบริการของ
ศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : ศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ด้านการ
จัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ยรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 กรุงเทพมหานคร
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย” ใน *ประมวลสารระชุดวิชา
วิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 6 หน้า 46-47 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ลัดดา วัจนะสาธิตากุล (2550) “Service Quality” *วารสารการจัดการสมัยใหม่ (Modern
Management Journal)* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มกราคม-มิถุนายน) :
100-111

- วรรณดี แสงประทีปทอง (2548) “เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 หน้า 96-150 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550) “รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วราภรณ์ สระประทุม และ คารพร ลินธุจริวัต (2551, 29 กรกฎาคม) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
พอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกุฉินชัย จังหวัดชัยภูมิ” ใน
มหกรรมวิชาการของ สสช.ชัยภูมิ
- วรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544) “การดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลคูเมือง จังหวัด
บุรีรัมย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต(การบริการการพยาบาล)
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วลันต์ เตชะพอง (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบ
อิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539) *คุณภาพในงานบริการ พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (2549) *รายงานการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา
ศักยภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทย*
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี (2549) “รายงานการประชุมทางวิชาการเรื่องสรุปข้อมูลผลการ
ดำเนินงานปี 2547 ถึงปัจจุบัน” ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัดอุดรธานี
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” ค้นคืน
วันที่ 10 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.tqa.or.th/th/tqa-history>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) *เคล็ดไม่ลับกับการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ยูบีซีแอล บัณฑิต
สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบ
อิสระ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, กรุงเทพฯ คั่นคืนวันที่ 19 ธันวาคม 2552 จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id-1
- สโรชา แพร์ภาษา (2549) “รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา กรณี งานจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมโรงแรม ประจำปี 2549” ใน การประชุมสมัยสามัญ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2549 วันที่ 24 สิงหาคม 2549 ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
- สำเร็จ จันทรสวรรณ (2548) “สถิติสำหรับการวิทยาลัยสังคมศาสตร์ (สถิติ SPSS for Windors)” ใน เอกสารการสอนวิชาสถิติสำหรับวิทยาลัยสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0307.2/ว 13462 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2550 เรื่องการดำเนินงานตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- อรรณวุฒิ ดัญชนาวิทย์ (2544) *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ม.ป.ท.*
- อัญชลี ภูอิทธิวงศ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อำนาจ ปรัชญาพันธ์ (2546) “ทัศนยะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางเชียงราย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ชื่อ นายวิเชียร ปิยะวารากร

ตำแหน่ง ปลัดจังหวัดอุดรธานี

สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรธานี อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

วุฒิการศึกษา ร.บ.(รัฐประศาสนศาสตร์) , ร.ม.(การปกครอง) จุฬาลงกรณ์

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- ปลัดจังหวัดหนองบัวลำภู (24 ธ.ค.50 – 2 พ.ย.51)

การฝึกอบรม

- โรงเรียนนายอำเภอรุ่น 34 (2536)
- โรงเรียนนักปกครองระดับสูงรุ่น 36 (2540)

รางวัลที่ได้รับ

- ข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปี พ.ศ.2545
- นายอำเภอดีเด่นระดับจังหวัดชัยภูมิ ตามโครงการนายอำเภอของประชาชน พ.ศ.2546

2. ชื่อ นายเมฆา ศิริรำไพวงษ์

ตำแหน่ง นายอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอหนองหาน อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

วุฒิการศึกษา พบ.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) , ศศ.บ.(รัฐศาสตร์)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- นายอำเภอศรีธาตุ

การฝึกอบรม

- โรงเรียนนายอำเภอรุ่น 42 (2539)

3. ชื่อ นายนราธิป ศรีราม

ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สถานที่ทำงาน ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

วุฒิการศึกษา ศศ.บ.(รัฐศาสตร์), รป.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

“ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ”

.....

คำชี้แจง

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
2. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยและการปรับปรุงพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีต่อไป
3. การตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น โปรดตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึที่แท้จริง
4. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
 - ส่วนที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อาชีพ

[] 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

[] 2. รับจ้าง

[] 3. ธุรกิจส่วนตัว

[] 4. เกษตรกรรม

[] 5. อื่นๆ.....

4. ท่านเคยมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมโดยช่องทางใดบ้าง

หน่วยงานส่วนกลาง

[] 1. สำนักนายกรัฐมนตรี

[] 2. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

[] 3. ป.ป.ช.

[] 4. โทรศัพท์ Hotline 1567

[] 5. ส่งจดหมายผ่าน ไปรษณีย์ตู้ ปณ.1
ปณฝ.มหาดไทย

[] 6. ตู้ร้องเรียนหน้าบ้านพิษณุโลก ของ
ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี

[] 7. www.mahadthai.com

[] 8. e-mail : moi0219@moi.go.th

[] 9. อื่นๆ (ระบุ).....

ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

[] 1. มาติดต่อด้วยตัวเอง

[] 2. โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละอำเภอ

[] 3. ส่งจดหมายไปรษณีย์ตู้ ปณ.101 ปทจ.
จังหวัดนั้นๆ

[] 4. ตู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด

[] 5. อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม
ในจังหวัดอุดรธานี

ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเห็นที่ท่านได้รับ
บริการเพียงช่องเดียว ความหมายของความเห็นมีดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่หน่วยงานมีแผนกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่เป็น แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน					
2. ท่านมีความรู้สึกประทับใจกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่ไม่ ซับซ้อนยุ่งยากของการร้องเรียน/ร้องทุกข์					
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการที่หน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ					
4. ท่านรู้สึกประทับใจที่มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นคำร้อง การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์					
5. ในกรณีที่ท่านจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ท่านรู้สึก คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้จ่ายไปเมื่อแลกกับสิ่งที่ท่านได้รับกลับคืนมา					
6. ท่านรู้สึกประทับใจในความพร้อมของการให้บริการทันทีที่ท่านไป ติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรม					
7. ท่านรู้สึกสมหวังกับการบริการที่มีความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าเรื่องที่ท่านร้องทุกข์/ร้องเรียน ยังไม่ยุติ แต่ก็ยังได้รับแจ้งให้ทราบ เป็นระยะๆ					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ท่านรู้สึกชอบใจในจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและสามารถรองรับประชาชนผู้รับบริการในแต่ละวันได้ โดยไม่ต้องรอนาน					
9. ท่านรู้สึกประทับใจกับช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่สามารถให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง					
10. ท่านรู้สึกประทับใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บริการที่ประชาชนได้รับนั้นเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับในการรับบริการครั้งต่อไป					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ท่านมีความรู้สึกที่ดีในควมมีจิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้					
12. ท่านรู้สึกชอบใจกับท่าทางและท่าทีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ท่านสมหวังกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา เช่นกรณีเจ้าหน้าที่นัดฟังผลการสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์					
14. ท่านมีความประทับใจที่เห็นเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งชั้น วรรณะ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
15. ท่านรู้สึกดีที่เห็นเจ้าหน้าที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของท่าน					
16. ท่านรู้สึกชอบใจที่เจ้าหน้าที่สามารถเป็นที่พึ่งด้านการให้คำปรึกษาการวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านได้					
17. ท่านประทับใจในรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
18. ท่านรู้สึกประทับใจในความรู้ความสามารถที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้					
19. ท่านชอบใจกับบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
20. ท่านมีรู้สึกที่ดีเมื่อเจ้าหน้าที่พูดคุยเอาใจใส่ในประเด็นที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์ เห็นอกเห็นใจเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
21. ท่านเกิดความประทับใจระหว่างการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่มีการแสดงออกถึงการให้เกียรติท่าน เช่นการสบตาในขณะที่พูดคุย ไม่มองไปทางอื่น หรือไม่มีกิริยาว่าไม่สนใจท่าน					
22. ท่านเกิดความประทับใจเมื่อเจ้าหน้าที่สามารถจดจำเรื่องราวหรือเรียกชื่อท่านได้					
23. ท่านชอบใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมาติดต่อแล้วมีการเดินมาสอบถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร อย่างไร					
24. ท่านเกิดความรู้สึกที่ดีที่เห็นเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน					
25. ท่านรู้สึกประทับใจในความจริงจัง จริงใจ เต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีได้แสดสร้างกำลังใจ					
26. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับความเป็นมิตร และการแสดงออกที่ให้เกียรติ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
27. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่มีศูนย์ดำรงธรรมที่ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ					
28. ท่านมีความชอบใจในการจัดพื้นที่สำหรับให้สามารถรับบริการได้สะดวก และรวดเร็ว					
29. ท่านมีความชอบใจในการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล					
30. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี					
31. ท่านรู้สึกคุ้มค่าในการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีช่องทางการร้องเรียนมากกว่า 7 ช่องทาง					
32. ท่านมีความรู้สึกดีและเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยด้านร่างกาย และทรัพย์สิน ในกรณีต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมปกปิดชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์					

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริการเพียงช่องเดียว ความหมายของความพึงพอใจมีดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ	ความรู้สึกที่ดี					ความประทับใจ					ความชอบใจ					ความสมหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ																				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก																				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ

- 1) ปัญหาและอุปสรรคเมื่อมารับการบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

.....

- 2) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีการบริการที่ดีขึ้น

.....

- 3) ความคิดเห็นอื่นๆ ที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

.....

ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

คำดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

ที่	ข้อคำถาม ข้อที่ (ส่วนที่ 2)	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปลผล
		1	2	3			
1	1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	3	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	4	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	5	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	7	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	11	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	12	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	13	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
14	14	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	15	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	20	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	21	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	22	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	24	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ที่	ข้อความ ข้อที่ (ส่วนที่ 2)	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปลผล
		1	2	3			
25	25	1	0	1	2	1	ใช้ได้
26	26	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	27	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
28	28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	30	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	31	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
32	32	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถามที่ได้นำไปทดลองใช้ (Try out)

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อคำถาม

(RELIABILITY ANALYSIS - SCALE ALPHA)**Item – total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DATA1	122.33	358.920	.442	.792
DATA2	122.23	349.978	.591	.787
DATA3	122.37	364.585	.253	.796
DATA4	122.13	356.326	.505	.790
DATA5	122.70	361.459	.324	.794
DATA6	122.07	348.616	.572	.786
DATA7	122.77	358.875	.342	.793
DATA8	122.20	356.441	.534	.790
DATA9	122.13	361.430	.326	.794
DATA10	122.17	342.282	.770	.781
DATA11	122.33	356.092	.606	.789
DATA12	122.23	345.840	.796	.783
DATA13	122.53	351.775	.679	.787
DATA14	122.27	348.961	.758	.785
DATA15	122.20	348.166	.737	.785

(RELIABILITY ANALYSIS - SCALE ALPHA)**Item – total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DATA16	122.10	347.334	.740	.784
DATA17	122.23	352.875	.641	.788
DATA18	122.27	353.513	.608	.788
DATA19	122.23	355.289	.634	.789
DATA20	122.10	354.231	.587	.789
DATA21	122.23	352.599	.617	.788
DATA22	122.43	348.737	.538	.787
DATA23	122.13	352.120	.640	.787
DATA24	122.07	357.099	.539	.790
DATA25	122.10	357.472	.509	.791
DATA26	122.00	355.517	.642	.789
DATA27	121.80	358.924	.408	.792
DATA28	122.03	355.964	.532	.790
DATA29	122.03	363.964	.364	.794
DATA30	122.17	362.075	.443	.793
DATA31	120.57	286.875	.092	.951
DATA32	121.93	358.202	.597	.791

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 32

Alpha = .798

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.950	32

Item-Total Statistics

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่หน่วยงานมีแผนกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	122.33	358.920	.442	.792
2. ท่านมีความรู้สึกประทับใจกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยากของการร้องเรียน/ร้องทุกข์	122.23	349.978	.591	.787
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการที่หน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ	122.37	364.585	.253	.796
4. ท่านรู้สึกประทับใจที่มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นคำร้องการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	122.13	356.326	.505	.790
5. ในกรณีที่ท่านจ่ายค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ท่านรู้สึกคุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้จ่ายไปเมื่อแลกกับสิ่งที่ท่านได้รับกลับคืนมา	122.70	361.459	.324	.794
6. ท่านรู้สึกประทับใจในความพร้อมของการให้บริการทันทีที่ท่านไปติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรม	122.07	348.616	.572	.786
7. ท่านรู้สึกสมหวังกับการบริการที่มีความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอถึงแม้ว่าเรื่องที่ท่านร้องทุกข์/ร้องเรียน ยังไม่ยุติ แต่ก็ยังได้รับแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ	122.77	358.875	.342	.793
8. ท่านรู้สึกชอบใจในจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและสามารถรองรับประชาชนผู้รับบริการในแต่ละวันได้ โดยไม่ต้องรอนาน	122.20	356.441	.534	.790

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
9. ท่านรู้สึกประทับใจกับช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่สามารถให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้หลายช่องทาง	122.13	361.430	.326	.794
10. ท่านรู้สึกประทับใจกับการบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บริการที่ประชาชนได้รับนั้นเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับในการรับบริการครั้งต่อไป	122.17	342.282	.770	.781
11. ท่านมีความรู้สึกที่ดีในควมมีจิตสำนึกในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้	122.33	356.092	.606	.789
12. ท่านรู้สึกชอบใจกับท่าทางและท่าทีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	122.23	345.840	.796	.783
13. ท่านสมหวังกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา เช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่นัดฟังผลการสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	122.53	351.775	.679	.787
14. ท่านมีความประทับใจที่เห็นเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งชั้นวรรณะ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	122.27	348.961	.758	.785
15. ท่านรู้สึกดีที่เห็นเจ้าหน้าที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของท่าน	122.20	348.166	.737	.785
16. ท่านรู้สึกชอบใจที่เจ้าหน้าที่สามารถเป็นที่พึ่งด้านการให้คำปรึกษา การวินิจฉัยข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านได้	122.10	347.334	.740	.784

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17. ท่านมีความประทับใจในรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	122.23	352.875	.641	.788
18. ท่านรู้สึกประทับใจในความรู้ความสามารถที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้	122.27	353.513	.608	.788
19. ท่านชอบใจกับบุคลิกภาพที่ดี และการแต่งกายที่สุภาพ สะอาดของเจ้าหน้าที่	122.23	355.289	.634	.789
20. ท่านมีรู้สึกที่ดีเมื่อเจ้าหน้าที่พูดคุยเอาใจใส่ ในประเด็นที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์ เห็นอกเห็นใจเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน	122.10	354.231	.587	.789
21. ท่านเกิดความประทับใจระหว่างการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่มีการแสดงออกถึงการให้เกียรติท่าน เช่นการสบตาในขณะที่พูดคุย ไม่มองไปทางอื่น หรือไม่มีกิริยาว่าไม่สนใจท่าน	122.23	352.599	.617	.788
22. ท่านเกิดความประทับใจเมื่อเจ้าหน้าที่สามารถจดจำเรื่องราวหรือเรียกชื่อท่านได้	122.43	348.737	.538	.787
23. ท่านชอบใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมาติดต่อแล้วมีการเดินมาสอบถามว่าท่านมาติดต่อเรื่องอะไร อย่างไร	122.13	352.120	.640	.787
24. ท่านเกิดความรู้สึกที่ดีที่เห็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน	122.07	357.099	.539	.790
25. ท่านรู้สึกประทับใจในความจริงจัง จริงใจเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีได้เสแสร้งแก่ง้งทำ	122.10	357.472	.509	.791
26. ท่านมีความรู้สึกที่ดีกับความเป็นมิตร และการแสดงออกที่ให้เกียรติ	122.00	355.517	.642	.789

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
27. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่มีศูนย์ดำรงธรรมที่ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ	121.80	358.924	.408	.792
28. ท่านมีความชอบใจในการจัดพื้นที่สำหรับให้สามารถรับบริการได้สะดวก และรวดเร็ว	122.03	355.964	.532	.790
29. ท่านมีความชอบใจในการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล	122.03	363.964	.364	.794
30. ท่านมีความรู้สึกที่ดีที่มีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี	122.17	362.075	.443	.793
31. ท่านรู้สึกคุ้มค่าในการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง และมีช่องทางการร้องเรียนมากกว่า 7 ช่องทาง	120.57	286.875	.092	.951
32. ท่านมีความรู้สึกดีและเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สิน ในกรณีต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมปกปิดชื่อ-สกุลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	121.93	358.202	.597	.791

ภาคผนวก จ

สำเนาหนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0522.17/ บ 445

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
 2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ว่าที่ร้อยตรีหญิงธันยนันท์ ธงชัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุตรธานี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 445

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

29 พฤษภาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายวิเชียร ปิยะวรากร ปลัดจังหวัดอุดรธานี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ว่าที่ร้อยตรีหญิงธันชนันท์ ธงชัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

6 มิ.ย. 50/ตามแบบฟอร์ม กขบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิเชียร ปิยะวรากร)

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ปลัดจังหวัดอุดรธานี

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182, 8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ว่าการอำเภอหนองหาน
วันที่ 4491
วันที่ 19 ส.ค./2552
เวลา น.

ที่ ศช 0522.17/ บ 445

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางตุล อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

4 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายเมฆา ศิริราไพวงษ์ นายอำเภอหนองหาน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- 2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย ว่าที่ร้อยตรีหญิงธันชนันท์ ธงชัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ

ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

เรียน ทออำเภอหนองหาน

คือไม่ดทอ
[Signature]

ขอแสดงความนับถือ

[Signature]

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

19 ส.ค. 52.
โทร.02-5048182,8184
โทรสาร.02-5033612

- [Signature]
(นายเมฆา ศิริราไพวงษ์)
นายอำเภอหนองหาน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรีหญิง ชันยนันท์ ธงชัย
วัน เดือน ปีเกิด	16 กรกฎาคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์ (รปบ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ตำแหน่ง	ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)