

คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
Quality of Service of Sam Khok District Damrongdhama Center
Pathum Thani Province

ธีระพันธ์ สมบูรณ์

Theerapan Somboon

พิชัยรัฐ หมั่นด้วง

Pichairat Muenduang

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Master of Public Administration Program,

Faculty of Political Science, Pitchayabundit College

E-mail: Theerapan.somboon@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 28 มิถุนายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 29 มิถุนายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 29 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอสามโคก ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test และ F - test ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.767

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคกที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก ได้แก่ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้ความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม, ประชาชน

ABSTRACT

The main objective of this research was to study the service quality of Damrongtham Center, Sam Khok District. Pathum Thani Province the sample used in this research were people in Sam Khok District. There were 397 people who came to use the service at Damrongtham Center, Sam Khok District. The instrument used for data collection was a questionnaire consisting of 3 parts. Statistics used to analyze the data. Are descriptive statistics including number, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were T-test and F-test, respectively. The reliability of the questionnaire was 0.767.

The results showed that Quality of Service of Sam Khok District Damrongdharma Center Pathum Thani Province Overall, it was at a high level. And when considering each side, it was found that the side with the highest average was the response to service users. Followed by the aspect of knowing and understanding the service recipients. And the aspect with the least average value was the aspect of giving confidence to service users.

Comparative analysis results of service quality of Damrongtham Center, Sam Khok District classified by sex, age, education level and occupation, overall and by aspect Overall, people with sex, age, education level and different professions there are opinions on the service quality of Sam Khok District Damrongtham Center. Pathum Thani Province no difference.

The results of the analysis of the proposals for improving the service quality of Sam Khok District Damrongdharma Center include training for staff. Pay attention to the sufferings of the people who come in contact and follow up on solving problems for the public.

Keywords: Service Quality, Damrongdharma Center, People

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม นั้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพมหานคร 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุง

ศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 โดยการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางแบ่งเป็น 2 ระดับหลัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณ ชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงาน ระดับกรม และรัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แต่ละแห่ง สำหรับส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเป็นหลัก ในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร (ประกาศริพิชญพวงศวิชชา และคณะ, 2558)

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบ มาตรา 6 มาตรา 8 และมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ปรับปรุงเพิ่มเติม โครงสร้างจากศูนย์ดำรงธรรมเดิมที่เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ให้มีอำนาจในการดำเนินการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่อยู่ในการกำกับของรัฐที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สำเร็จลุล่วง (ประกาศริพิชญพวงศวิชชา และคณะ, 2558)

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานราชการหนึ่ง ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานอำนวยความสะดวก ของที่ทำการปกครองอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อำเภอสามโคก ตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และจังหวัดปทุมธานี และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และให้ส่วนราชการทุกส่วนราชการ ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี สนับสนุนกำลังคนผู้ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจนการประสานงานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้สำเร็จลุล่วง รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบถึง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบใหม่ และถือว่าศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอเป็นนโยบายหลักที่สำคัญของรัฐบาลในปัจจุบัน (ประกาศริ พิชญพวงศวิชชา และคณะ, 2558) และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ในปัจจุบันยังพบว่า กระบวนการให้บริการเกิดความล่าช้าในบางส่วนงาน มีขั้นตอนหลาย

ขั้นตอนทำให้เสียเวลานานและประชาชนบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นหน่วยงานที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี พร้อมทั้งศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีความยากลำบาก หรือที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำไปศึกษา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขและพัฒนาให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ อำเภอสามโคก ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา (The Scope Content)
งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร คู่มือ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำแบบสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในพื้นที่อำเภอสามโคกจังหวัดปทุมธานี
2. ด้านระยะเวลา (The Scope and Period)
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2566-เดือนมีนาคม 2566
3. ด้านพื้นที่ (The Scope and Areas)
ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตามบริบทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ว่าอยู่ในระดับใด และได้ทราบถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
2. เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก ให้กับผู้ที่สนใจและผู้มาใช้บริการ รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านต่างๆ
3. เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการ หรือผู้ที่มีความสนใจ สามารถศึกษานำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ต่อไป
4. ได้ทราบถึงสภาพปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง และแสดงให้เห็นถึงปัญหา ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ นำปัญหาที่ได้จากการวิจัยไปดำเนินการแก้ไขในข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อมิให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและเกิดการร้องเรียนร้องทุกข์ตามมา

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็นชาย 21,655 คน และหญิง 24,090 คน รวมทั้งหมด 45,745 คน อ้างอิงจากข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอสามโคก พ.ศ. 2566

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำนวน 397 คน (ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566)

จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยศึกษาค้นครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ เอกสารงานทางวิชาการ เพื่อเป็นฐานการวิเคราะห์งานวิจัย และข้อมูลปฐมภูมิ โดยเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี และเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยมีแบบสอบถามใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

7. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผลงานวิจัย บทความ และสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดกรอบของเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่ต้องการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหา
3. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบเครื่องมืออีกครั้งหนึ่ง ในขั้นตอนนี้ตรวจสอบสาระสำคัญของเนื้อหาความครอบคลุม ความเข้าใจของภาษา และความถูกต้องตรงกันของคำถาม
4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และนำเครื่องมือที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยคำนวณหาค่า IOC คัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 เป็นต้นไปเป็นข้อที่นำไปใช้ได้
6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน
7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ทองใบ สุตชาติ, 2549: 131) ซึ่งจากการวิเคราะห์ต้องได้ค่าตั้งแต่ 0.72 ขึ้นไป
8. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
2. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 397 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และเก็บรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

9. วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงข้อมูลเป็นรหัสตัวเลขและบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) และประกอบกรนำเสนอแบบตาราง
2. ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคกจังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาแปรค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อระดับพฤติกรรม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิชิต อุ๋อัน, 2548: 181) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่องกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกและจัดหมวดหมู่ แล้วสรุปเป็นประเด็นหลักและพรรณนาข้อความอย่างละเอียด

10. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2542: 101)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) (บุญชม ศรีสะอาด, 2542: 102)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2542: 106)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่

2.1 T - test (Independent Sample)

2.2 F - test (หรือ One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

11. ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 อายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.72$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.91$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 6. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จัดบริการความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับวีลแชร์ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา คือ ข้อ 5. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมีและเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.34$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 13. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีการทำงานอย่างเป็นระบบ น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมา คือ ข้อ 14. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีการทำงานที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8. จัดให้มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.29$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15. ผู้มาร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความพอใจตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ข้อ 17. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จัดให้มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.17$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 19. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ หรือกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 3.92$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 22. มีการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน ($\bar{x} = 3.35$) รองลงมา คือ ข้อ 21. มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เช่น อำนาจหน้าที่ ระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 2.79$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 23. มีมาตรฐานในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป ($\bar{x} = 2.74$)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 25. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีความกระตือรือร้น เต็มที่และเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมาคือ ข้อ 26. จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ยอมรับคำติชมของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ($\bar{x} = 3.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 24. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีมนุษย์

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ได้แก่

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้ความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อ และติดตามแก้ไขปัญหามาให้ประชาชน

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรจะมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความสามารถ และผลงาน ให้โอกาสประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรบริหารงานแบบเที่ยงธรรมไม่ลำเอียง ระลึกถึงสิทธิมนุษยชนของแต่ละบุคคล ไม่ก้าวล่วงละเมิดซึ่งทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต และตรงต่อเวลา

12. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงห้องสุขาที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด มีการพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานประกอบกับมีการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณ ห้องสุขา จัด ภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจต่อประชาชนที่มาติดต่องานราชการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณพลพัทธ์ จิรเจริญสมบัติ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระแก้ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความเสมอภาค และด้านการตรงต่อเวลา ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมอนุรักษ์ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอน้ำป่าดนั้น ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะอาดและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาคเป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ ให้มีความสำคัญด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานขององค์การต่อไป และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตตามาศ คาสวนจิก (2559) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดีศาลจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนคดี ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความทั่วถึง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักชัย บัวทองจันทร์ (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ผลงานวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.31) รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.39) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.35)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคกจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิณ สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

13. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมยังอยู่ในระดับที่ดีแต่ยังมีด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ดังนั้น ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความสามารถและผลงาน ให้โอกาสประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ควรมีวิธีที่สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกระดับเรื่องการบริหารด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง

1.3 ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน

1.4 ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมไปถึงห้องสุขา ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด และควรพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณห้องสุขา จัดภูมิทัศน์บริเวณ ม้านั่งเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจมากขึ้น จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ และทำวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา

2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

กาญจนา รวดเร็ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม. ในวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์. (2550). การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนิดา วันวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง :ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลัดดา พัชรวิภาส. (2550). การศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์กร.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548).**การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานนิติธรรม.

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์. (2554). **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

Shelley, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.