

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

วิลาสินี สัตยาชัย

22 ส.ค. 2560

369773

00120011

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

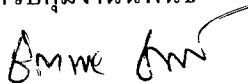
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

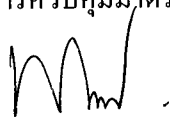
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นางสาววิลาสินี สัตยาชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



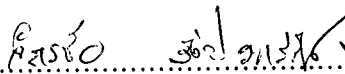
(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



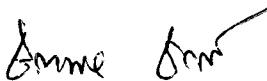
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



กรรมการ

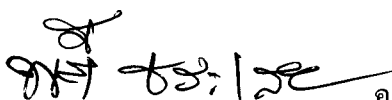
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ.2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ดร.จิตพล ชัยมะดัน ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา และเสียสละเวลาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการทำงานนิพนธ์ในครั้งนี้ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้ จะสำเร็จลงไม่ได้หากขาดความร่วมมือจาก นายวิรัช เฉลิมแสน นายกฤษณะ ของนา และนายปรัชญา นามเย็น เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ที่อำนวยความสะดวกในการช่วยแจกแบบสอบถามให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจน เก็บสถิติเรื่องร้องเรียนทุกเดือนตลอดจนให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ ซึ่งทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว รวมทั้งนี้ มิได้เียนามอีกหลายท่าน ที่มีส่วนสำคัญทำให้งานนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอีกครั้ง ณ โอกาสนี้

วิลาสินี สัตยาชัย

57930203: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ผู้รับบริการ/ การให้บริการ/ ศูนย์ดำรงธรรม

วิลาสินี สัตยาชัย: ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (OPINIONS AMONG SERVICE USERS
TOWARDS SERVICES PROVIDED BY DAMRONGDHAMA CENTER IN AMPHOE
WATTANANAKORN, SA KAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะคัน,
ปร.ด. 96 หน้า. ปี 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ โดยมีประชากรในการวิจัยจำนวน
128 คน โดยใช้เครื่องมือคือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่
ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เปรียบเทียบวิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
ของประชากร (Compare mean)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอธยาศัยไมตรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเป็นธรรม
ด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร และด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในอันดับ
สุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหา
ของการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ เพศหญิง กลุ่มอายุ 41-50 ปี ผู้จบการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรี และการมาร้องเรียนปัญหาด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
มากกว่า กลุ่มอื่น ๆ

57930203: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ SERVICE USERS/ SERVICE GIVING

WILASINEE SATTAYACHAI: OPINIONS AMONG SERVICE USERS TOWARDS
SERVICES PROVIDED BY DAMRONGDHAMA CENTER IN AMPHOE
WATTANANAKORN, SA KAEO PROVINCE. ADVISOR: CHITHAPOL CHAIMADAN.
Ph.D. 96 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at investigating opinions among service users towards services provided by Damrongdhama Center, located in Amphoe Wattanakorn. Also, this study attempted to compare the level of opinions among service users towards services provided by Damrongdhama Center, located in Amphoe Wattanakorn as classified by gender, age, amount of income, and problems in relation to giving service. The population participating in this study was 128 service users who were requested to complete a questionnaire. The descriptive test used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. The presentation of results was in a form of a table with a descriptive analysis. The data were analyzed by a comparison of means.

The results of the study revealed that the level of opinions among service users towards services provided by Damrongdhama Center, located in Amphoe Wattanakorn was found at a high level. When considering each aspect, the one in relation to friendliness was rated the highest, followed by the aspects relating to justice, dissemination of knowledge and information, and convenience in using service, respectively.

Based on the results from the comparisons, it was shown that the subjects who were female, aged 41-50, having an education lower than a bachelor's degree, and filing complaints in relation to social problems/officers, expressed a higher level of opinions than other groups.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ	21
ความเป็นมาและการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม.....	25
ข้อมูลทั่วไปอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
เกณฑ์การแปลผล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว	54
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก	83
ภาคผนวก ข	89
ภาคผนวก ค	92
ประวัติย่อของผู้วิจัย	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปแนวคิดการให้บริการ..... 20
2	กำหนดตัวแปรและมิติในการวัดตัวแปร 47
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 52
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านความสะดวกในการใช้บริการ 54
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นธรรม..... 55
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านอธยาศัยไมตรี 57
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร..... 58
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว..... 59
9	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ 60
10	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ..... 61
11	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา..... 62
12	ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัญหาการร้องเรียน..... 64
	ช่วงอายุต่างกัน 62

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 รูปแบบคุณภาพบริการ	14
3 การเคลื่อนไหวแบบพลวัต	22
4 แบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537

ปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามา มีส่วนร่วมและสนับสนุน การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละกล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม

และเพื่อให้ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่อย่างชัดเจน และเหมาะสมมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ (ศูนย์ดำรงธรรม, 2549)

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิดเห็น ไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตาม ไปด้วย ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างมาก

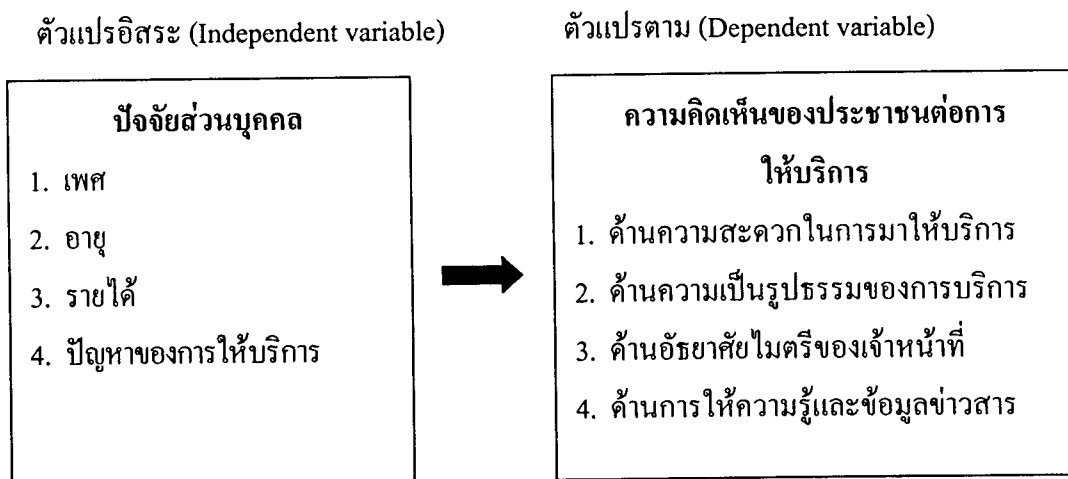
จากเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครเป็นอย่างไรและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรเพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด การให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ
3. นำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาของผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้ว ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยมีตัวแปรที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการมาใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 128 คน (ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว, 2558)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนหลังจากขอใช้บริการข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วยบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และการติดต่อสื่อสารกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมและประชาชนผู้มาขอใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์

ด้านความสะดวกในขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่ได้รับจากผู้ให้บริการถึงขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร เช่น การบอกขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบขั้นตอนการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ระยะเวลาที่เหมาะสมของการให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต่อผู้ให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ประกอบด้วยที่ตั้งสำนักงานในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมของผู้มาใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต่อการที่ผู้ให้บริการที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีอัธยาศัยและความเป็นกันเอง มีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกลักษณะ

และการแต่งกายที่เหมาะสม มีความสนใจต่อผู้มาใช้บริการ และการแสดงออกถึงความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกดีของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต่อผู้ให้บริการในด้านการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ให้บริการเข้าใจในเรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตลักษณะงานบริการและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยแจ้งเบาะแส รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดิชมและเสนอแนะ ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้โดยโทรสายด่วน 1111 กด 2 หรือช่องทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. 1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10302 ส่งฟรีโดยไม่ต้องคิดแสดมปี จุคบริการประชาชน 1111 ประตุ 4 ทำเนียบ หรือศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 77 จังหวัด

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องเบาะแส รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ ขอคำปรึกษาจากศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอวัฒนานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษา ซึ่งแบ่งเนื้อหาเป็น ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ
4. ความเป็นมาและการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม
5. ข้อมูลทั่วไปอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

Webster (1994, p. 1226) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การสนองตอบในสิ่งซึ่งผู้คนที่ต้องการหรือปรารถนา (To provide people with something they need/want)

McCarthy, William, and Perreault (1990, p. 277) กล่าวว่า ไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการหรือการบริโภค การบริการที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่าจะได้รับอะไรจากการบริการ ผลิตภัณฑ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพิซซ่าถึงบ้าน เป็นต้น จึงแบ่งลักษณะเฉพาะของการบริการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เช่น คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เช่น หากลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ก. ก็ารู้สึกไม่ชอบโรงแรม ก. ทั้งโรงแรม หรือหากพอใจต่อโรงแรม ข. ก็จะพอใจทั้งหมด กล่าวคือดีก็ดีทั้งหมด แย่ก็แย่ทั้งหมดนั่นเอง

3. การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียดังกล่าว (Perishability) เช่น โรงแรมมีห้องพัก 100 ห้อง หากคืนหนึ่งแขกเข้าพักเพียง 80 ห้อง จะเหลืออีก 20 ห้อง ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ขายคือต่อไปได้

4. การบริการมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป เช่น ลูกค้าต้องการผ้าห่มเพิ่ม ลูกค้าต้องการอาหารเพิ่ม เป็นต้น

5. ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee morale) เป็นปัจจัยสำคัญมากพนักงานต้องมีความอดทน รักการบริการ มีความอดทนสูง เนื่องจากลูกค้ามักคิดว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้วต้องได้ทุกอย่าง (Employee need to be motivated to sever customer)

6. ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (Company workload, workload equipment people) คือถ้าคนไม่เพียงพอ หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจและไม่อยากใช้บริการอีก เช่น ร้านอาหารมีเมนูอาหารน้อยเกินไป ศูนย์ธุรกิจของ โรงแรม (Business center) มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป เป็นต้น

ลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะสำคัญแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

(Parasuraman et al., 1985, Kotler, 1994, จิรุตม์ รัตน์บัลล์, 2539 และศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539) ดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility)

บริการเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) ไม่ใช่สินค้า (Product) จับต้องและมองไม่เห็นจะนับ วัด หรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมิน และตรวจสอบ ดังนั้นการนำเสนอบริการจึงต้องแสดงถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการนั้น และแสดงให้เห็นให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงบริการนั้น และตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่ที่สะดวก สบาย สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสม เพื่อให้มีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิก อ่อนโยน ไมตรีดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจ ในการที่จะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหา เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ ที่ทันสมัย สะอาด สะดวก เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้อยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วย เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ วีดีโอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการบริการให้ชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตู กระจก ป้ายบอกทิศทางหรือห้องต่าง ๆ เป็นต้น

1.5 ราคา ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาให้บริการและสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการทราบตามความเหมาะสม

2. มีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or heterogeneity)

การให้บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวและบริการชนิดเดียวกันแต่ผลผลิตของการบริการจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพของผู้มาใช้บริการ เวลา หรือแม้แต่ผู้ให้บริการด้วย และลักษณะบริการจะมีความหลากหลายในตัวเอง ทำให้คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น การให้บริการจึงต้องมีการวางแผนในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อดูแลการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

การผลิต การส่งมอบ และการบริโภค บริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมอย่างมาก ในขบวนการผลิตบริการ จึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการให้มีคุณภาพ และมักเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)

การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบ หรือจำหน่ายภายหลังได้รับสินค้า ดังนั้น จึงมีการจัดสรรทรัพยากร และเตรียมความสามารถในการผลิตไว้ เช่น การจ้างบุคลากร การซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดเตรียมสถานที่ แล้วถึงเวลาไม่มีผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมีจำนวนไม่มากพอ ทำให้ทรัพยากรที่จัดไว้สูญเปล่า เช่น การที่โรงพยาบาลมีห้องพักรักษา การที่ไม่มีผู้มาใช้บริการตรวจคอมพิวเตอร์ ทั้งที่โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ตรวจที่ราคาแพง เป็นต้น สถานการณ์เช่นนี้ ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงาน ทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพของการให้บริการจึงทำได้ยากกว่าการผลิตสินค้า จากลักษณะของบริการดังกล่าวจึงทำให้ยากแก่การประเมินคุณภาพ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงประเมินคุณภาพบริการ จากการรับรู้ที่ได้รับ เมื่อมาใช้บริการ โดยนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ

องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

ซึ่งจิตร แจ่งเจนกิจ (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือกิจกรรม หรือ การดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยมีกิจกรรมหรือ การดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 1) ได้กล่าวถึง งานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่ง ของการประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้ว ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเราทำธุรกิจเราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยเป็น ฝ่ายเริ่มก่อน และเกิดความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ กลวิธีที่จะดำเนินการให้งาน บริการบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 2) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน ด้านบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = Service mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จ ความประสงค์ เรียกว่า เป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่า ของลูกค้า

I = Interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการเอง

E = Endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้

S = Smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีจิตต่อทุกคน

โดยสรุปแล้วการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ความหมายของคุณภาพบริการ

มีผู้กล่าวไว้หลายทัศนะด้วยกัน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการ ไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้ประสบการณ์ที่ดีจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

David (1965 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ ดุลากุล, 2542, หน้า 11) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า จะมีความสำคัญต่อแพทย์และผู้รับบริการมากขึ้นจนถึงทศวรรษหนึ่งโดยที่คุณภาพบริการวัดได้ 2 มิติ คือ

1. การให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง การตระหนักถึงการตอบสนองและการต่อต้านในความต้องการอย่างมีคุณค่าของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมสำคัญในการชี้วัดคุณภาพบริการ
2. การให้บริการด้วยความชำนาญ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถประยุกต์การบริการโดยใช้เวลาน้อยในการทำงานและทำให้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น

ถึงแม้ว่าเป้าหมายของงานบริการจะอยู่ที่ผู้รับบริการแต่ชำนาญ ภู่อี่ยม (2537 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 11) ได้ให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการด้วย โดยกล่าวว่า สำหรับงานบริการนั้น ปัจจัยหลักของคุณภาพก็คือ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้เพื่อความถูกต้องแม่นยำในงานมี (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ (Feeling)

ทองหล่อ เศษไทย (2540 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องของสมาชิกทุกคนในองค์กรที่จะให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือคาดหวัง ซึ่งสามารถสรุปจุดเน้นเป็น 3 ประเด็นได้แก่

1. ความพยายามอย่างต่อเนื่อง
2. สมาชิกทุกคนในองค์กร
3. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2540 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วีระพงษ์ เถลิณจิระรัตน์ (2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าเด่น ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง เป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงิน แลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น

สมเกียรติ โพธิ์สัตย์ (2542, หน้า 3 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ (Need) ของลูกค้าผู้ใช้สินค้าและบริการ การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้น จะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (Do right thing since the first time) การทำสิ่งที่ควรทำคือการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก คือการปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

แนวคิดการบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม (Competence)

ประกอบด้วย

- 3.1 ความสามารถในการบริการ
- 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้มาใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้มาใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้มาใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทดี (Courtesy)

ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้มาใช้บริการ
- 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

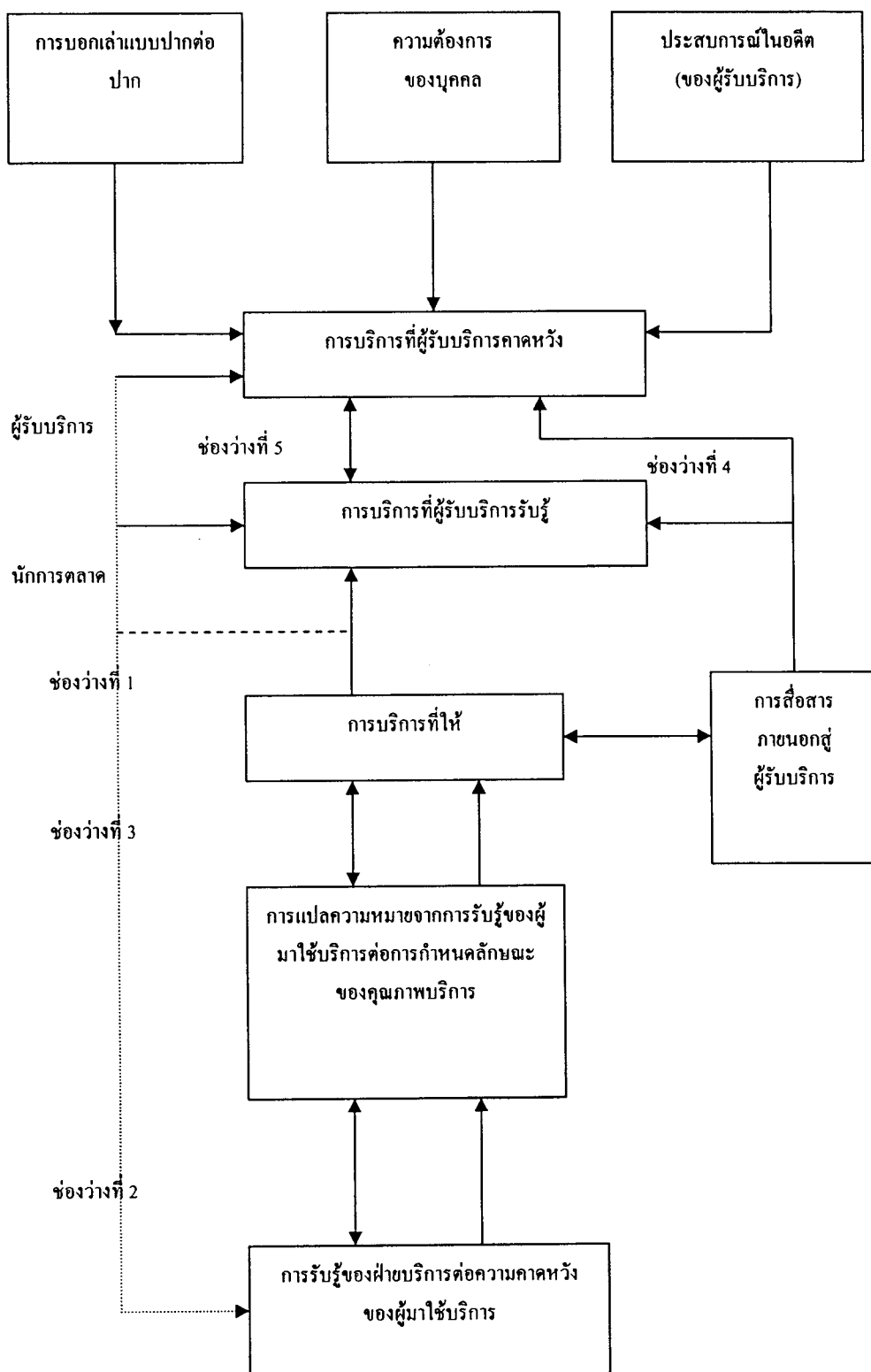
6. การสื่อสาร สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างเข้าใจ หอมดข้อสงสัย (Communication)

ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ หรือเครดิตของผู้ให้บริการ (Creditability)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ความปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้มาใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ ที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม

จากการศึกษาของ Parasuraman et al. (1985) พบว่า มีช่องว่างหรืออุปสรรค 5 ประการที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่า บริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 2 รูปแบบคุณภาพบริการ

จากภาพที่ 2 รูปแบบคุณภาพบริการนำมาอธิบายการจัดการบริการ

Parasuraman et al. (1985, pp. 4) “A conceptual model of service quality and implication of the implication for future research”

1. ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Consumer expectation) และการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Management perception) คือผู้บริหารไม่ทราบความต้องการที่แท้จริง และความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้ทั้งหมด จึงจัดบริการตามที่ตนคิดว่า ผู้รับบริการต้องการ ทำให้การให้บริการคาดเคลื่อนไปจากความต้องการอันแท้จริงของผู้รับบริการ
2. ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการ และการกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพบริการ (Service quality specification) คือผู้บริหารจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการถูกต้อง แต่ผู้บริหารไม่ได้เอาใจใส่อย่างจริงจัง เพื่อกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานของกสรให้บริการด้วยอาจจะมีข้อจำกัดต่าง ๆ
3. ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่ได้กำหนดไว้ และบริการที่ให้ (Service delivery) คือผู้บริหารได้กำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่มีหลายปัจจัยที่มีผลทำให้การให้บริการจริงไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ทำให้บริการไม่มีคุณภาพ เช่น บุคลากรไม่มีความสามารถ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่ทันสมัย
4. ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารภายนอกให้ผู้รับบริการทราบ (External communication) การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการ แต่เมื่อผู้รับบริการมาใช้กลับพบในสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตนจะได้รับ เช่น มีการกำหนดระยะเวลาในการรอตรวจรักษาไว้ให้ทราบ แต่เมื่อมารับบริการกลับพบว่าล่าช้าไปมากกว่าเวลาที่กำหนดไว้
5. ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived service) และบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected service) หมายถึง ผลต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังในบริการ หากบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวังไว้บริการนั้นจะเป็นที่พึงพอใจ และประทับใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจในบริการและเป็นบริการที่ไม่ดี

องค์ประกอบและมิติคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality)

O'Conner and Bowers (1965 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 20) ได้จัดมิติของคุณภาพอันนำไปสู่การประเมินคุณภาพไว้ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพด้าน โครงสร้าง (Structure) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือ บริการและบุคลากรที่มีพร้อมไว้ รวมถึงคุณวุฒิและขีดความสามารถของบุคลากร
2. คุณภาพด้าน กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในการให้บริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
3. คุณภาพด้าน ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลของการดูแลรักษาพยาบาล ซึ่งรวมความเปลี่ยนแปลงสุขภาพของผู้ป่วย ความปลอดภัยหรือหายจากโรค ความพิการที่เกิดขึ้น ผลกระทบทางจิตใจ และความพึงพอใจของผู้ป่วย รวมถึงครอบครัวที่มีต่อบริการ การกลับมารักษายังสถานพยาบาลแห่งนี้ และแนะนำให้ผู้อื่นมารักษาด้วย

Gronroos (1990 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ คุลยากุล, 2542, หน้า 21, วันเพ็ญ แก้วปาน, 2542, หน้า 122-141) ได้สรุปและเสนอแนวความคิดการรับรู้คุณภาพบริการอีกรูปแบบหนึ่ง โดยคุณภาพบริการเป็นผลของความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ (สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการอะไร) กับกระบวนการ (กระบวนการและการรับรู้ที่แผนกต้อนรับ)

การรับรู้คุณภาพบริการจะเป็นความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ กับกระบวนการที่ทำให้ผลลัพธ์ (Output) เรียกว่า technical quality ตามความหมายของแนวคิดนี้ หมายถึงว่า สิ่งที่ถูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการคืออะไร อะไรคือปัญหาซึ่งเป็นผลจากการให้บริการ และกระบวนการของการให้บริการ สำหรับกระบวนการ (Process) เรียกว่า Functional quality หมายถึงว่า ในกระบวนการนั้นเป็นอย่างไร ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ของคุณภาพและคุณภาพทางด้านกายภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ทางการตลาด (การโฆษณา การขาย) ร่วมกับการรับรู้ในภาพลักษณ์ขององค์กร การติดต่อสื่อสารแบบพูดปากต่อปาก และความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้บริหารและหน่วยงานต้องพยายามใช้การประชาสัมพันธ์ที่ดี ไม่ควรใช้การประชาสัมพันธ์ที่เกินระดับความเป็นจริงที่หน่วยงานของคนที่สามารถให้บริการได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสาขาตูกค้านั้น ในปี ค.ศ. 1985 Parasuraman et al. (1985) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่คุณรับบริการประเมิน ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพทางการบริการ กระทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้าทางการผลิตที่สามารถตัดสินคุณภาพได้ทันทีที่ได้เห็นหรือใช้ผลิตภัณฑ์ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 16) ผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวัง (Expectations) มีลำดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ ในบริการ (Priority) รวมถึงประสบการณ์ (Experience) เกี่ยวกับการเคยได้รับบริการที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการ 2 คน ตัดสินการบริการอย่างเดียวกันว่ามีคุณภาพดีมาก ค่อนข้างน้อยหรือไม่ดีต่างกันไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงมีการตั้งเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ เพื่อพยายามปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกันมากที่สุด

การกำหนดคุณภาพตามแนวคิดของ Kotler (1994) แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. มาตรฐานเชิงเทคนิค หรือเชิงวิชาชีพ (Technical or professional standard)

เป็นการกำหนดคุณภาพตามมาตรฐานของวิชาชีพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1.1 มาตรฐานทางโครงสร้าง (Structure standard) เป็นการกำหนดโดยคำนึงถึงระบบบริการ ได้แก่ ปรัชญา จุดประสงค์ นโยบายการปฏิบัติงาน รวมทั้งทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ อาคารสถานที่ ตลอดจนแหล่งช่วยเหลือทางด้านของความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งการวางแผน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในทีมสุขภาพ การกำหนดมาตรฐานเชิงโครงสร้างนี้ จะมุ่งประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าประสงค์ตามที่วางไว้ และประสิทธิผล คือ ประหยัดในแง่ การใช้แรงงาน เวลา งบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process standard) กิจกรรมที่ครอบคลุมแผนของการปฏิบัติงาน โดยบอกวิธีปฏิบัติอย่างละเอียด ระบุกิจกรรมที่พึงประสงค์ และที่ไม่ควรปฏิบัติทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกเห็นชัดเจน พฤติกรรมที่ไม่แสดงออก เช่น การตัดสินใจที่รวดเร็ว เนียบขาด ทันท่วงที เหตุการณ์ รวมถึงคุณภาพของการติดต่อสื่อสาร และบันทึกด้วย

1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome standard) เป็นกิจกรรมที่ตั้งไว้เป็นบรรทัดฐาน บ่งชี้พฤติกรรมที่มีลักษณะเจาะจงของผู้ใช้บริการ ตามที่คาดหวัง ภายหลังจากได้รับบริการแล้ว

2. มาตรฐานการรับรู้ หรือเชิงการแสดงออก (Expressive standard)

เป็นการกำหนดคุณภาพ ตามความเห็นและความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้เรื่องของวิชาชีพ จึงประเมินคุณภาพบริการ จากสิ่งที่ได้เห็น สัมผัส และความรู้สึกในขณะที่เข้ามาใช้บริการ และการที่จะเกิดคุณภาพบริการนั้น ควรคำนึงถึงคุณภาพเชิงวิชาชีพ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพกำหนดแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ (Kotler, 1994) อธิบายว่า ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ มีแบบแผนการรับรู้และการประเมินคุณภาพบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ แต่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ จึงไม่สามารถรับรู้ถึงคุณภาพเชิงวิชาชีพ ได้ จึงประเมินคุณภาพบริการ จากปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการในขณะที่ใช้บริการ ดังนั้น ในการบริการที่ได้รับ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพเชิงการรับรู้ควบคู่ไปด้วย จึงเรียกได้ว่าคุณภาพที่แท้จริง

การรับรู้บริการของผู้ใช้บริการ

1. บริการที่คาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคล ในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ตั้งถามว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นในอนาคต ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ และความคาดหวังนี้ จะถูกต้องมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ไม่มีตัวตน คุณภาพไม่แน่นอน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman et al., 1990) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจบริการมี 4 ปัจจัย คือ

1.1 ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จากเพื่อน หรือคนที่รู้จัก ซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจจะได้รับบริการที่ดี ตามที่ทราบมา

1.2 ความคาดหวัง ที่เกิดจากความต้องการส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกัน ของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้น

1.3 ความคาดหวัง ที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ที่ได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความพึงพอใจ

1.4 ความคาดหวัง ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือการสรุปตัดสินใจภายใต้อิทธิพลทั่ว ๆ ไปของโฆษณา คือ ราคา ปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในบริการอยู่แล้ว ปัจจัย 4 ประการนี้ จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการบริการ กล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการ สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือคาดหวัง ประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) การประเมินคุณภาพบริการ มีการประเมิน 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานเชิงเทคนิค หรือเชิงวิชาชีพ (Technical

or professional standard) และมาตรฐานการรับรู้ หรือเชิงการแสดงออก (Expressive standard) ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพบริการ จากปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการในขณะที่ใช้บริการ

สำหรับงานวิจัยความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) และแนวคิด/ งานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น โดยแบ่งบริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดการให้บริการ

แนวคิดของผู้วิจัย	Parasuraman et al. (1985)
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	ข้อ 2 ความเชื่อมั่นวางใจได้ ข้อ 3 การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ข้อ 7 ความมั่นคงปลอดภัย ข้อ 8 การเข้าถึงบริการ
2. ด้านความเป็นรูปธรรม การให้บริการ	ข้อ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อ 4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ
3. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	ข้อ 3 การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ข้อ 5 ความมีทัศนคติที่ดี ข้อ 6 ความน่าเชื่อถือ ข้อ 7 ความมั่นคงปลอดภัย ข้อ 10 การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ
4. การให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	ข้อ 1 ความเชื่อมั่นวางใจได้ ข้อ 2 การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ข้อ 3 สมรรถนะของผู้ให้บริการ ข้อ 4 ความน่าเชื่อถือ ข้อ 5 การเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวคิดของผู้วิจัย	Parasuraman et al. (1985)
	ข้อ 9 การให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร
	ข้อ 10 การเข้าใจ และรู้จักผู้มาใช้บริการ

แนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ

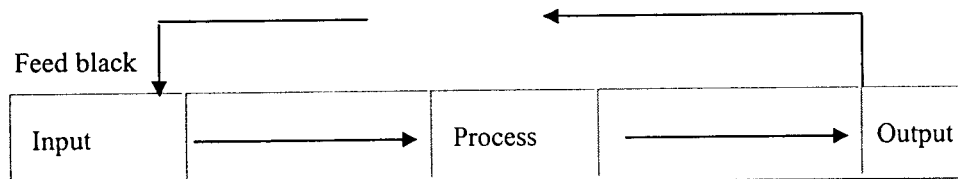
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public services concept)

นโยบายสาธารณะ (Public policy) หมายถึง แนวทางกิจกรรม/ การกระทำ/ การเลือกตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้ทำการตัดสินใจและกำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรม/ การกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การจัดทำโครงการ วิธีการบริหารหรือกระบวนการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชน/ ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

Verna (1986 อ้างถึงใน พัทธ์ชัย ทรุษิม, 2538, หน้า 30) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



ภาพที่ 3 การเคลื่อนไหวแบบพลวัตร (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538, หน้า 30)

นันทวัฒน์ บวรมานันท์ (2541, หน้า 55) ให้ความหมาย การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

จากทัศนะดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข

2 ประการ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชน เป็นผู้ประกอบกิจการด้วยตนเอง
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน การบริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ ต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น จึงมีการมอบหมายบริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด

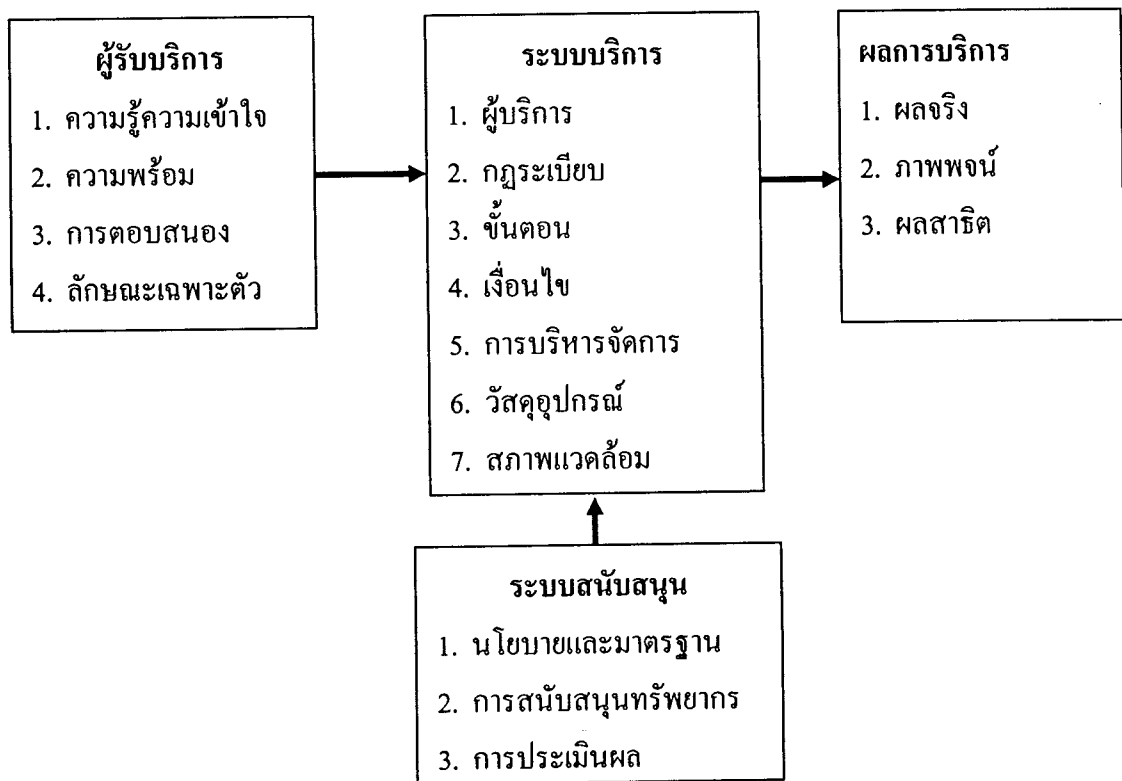
การบริการจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการด้านธุรกิจ (Business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะดำเนินการเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์กร บริษัทและห้างร้านของเอกชน เช่น การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น และการบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สูงสุดและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะดังกล่าว ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

Weber (1966 อ้างถึงใน อดุลย์ ทรัพย์เสาวณีย์, 2542, หน้า 39) นักวิชาการชาวเยอรมัน ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Sine Ira Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2550, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546, หน้า 17) เห็นว่าองค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการ (2) ระบบบริการ (3) ผลการบริการ (4) ระบบสนับสนุน



ภาพที่ 4 แบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

หลักการให้บริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package service ซึ่งมีเป้าหมาย ดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็น

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีนักกีฬา ขอยืมอุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดหมดอายุ ก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

เสน่ห์ จุ้ยโต (2548, หน้า 24) กล่าวถึงผู้ให้บริการสมัยใหม่ว่า ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ นั่นคือ มุ่งเน้น

ที่จะปรับปรุงองค์การให้ไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer oriented) โดยวิธีการดังนี้

1. สร้างคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ลูกค้า คือ พระราชา ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีการจัดการที่ดีทั้งตัวบุคคลผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด
2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ (Must utilize information technology)
3. ต้องเลิกชาด้วยเก่า (Must break the chaina) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากความเป็นข้าราชการที่ทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำและการทำงานซ้ำซ้อน
4. ต้องเพิ่มความเร็วการตลาด ความยืดหยุ่น และบริการ (Must increase speed martrix flexibility and services) ด้วยการลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นองค์กรแบบแนวราบ (Flat organization) และออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ มีลักษณะเป็นระบบ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการ และระบบสนับสนุน มีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะด้าน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และวางตนเป็นกลาง โดยใช้หลัก "Package service" ซึ่งเป็นบริการแบบครบวงจรหรือการบริการในเชิงรุก เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ

ความเป็นมาและการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. 101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย

ได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อธิบดีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนบ้านเมืองนำอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้ (1) ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ (2) ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา (3) ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (4) ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดี และให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยขึ้น มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากับระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินผลการทำงานส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัด โครงการสร้าง การแบ่งส่วน

งานภายใน 4 ส่วนประกอบด้วย

1. ส่วนรับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง คอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) ติดต่อประสานการรับเรื่องศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ทางโทรศัพท์) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำสถิติ ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรม
2. ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสานแจ้ง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้อง ทราบ
3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริม และสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คู่มือพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล พลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งใน ส่วนกลางและจังหวัด
4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทันที ที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

การบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การบริหารศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้ช่วยรัฐมนตรี ประจำกระทรวงมหาดไทย ที่ปรึกษาด้านกฎหมายกระทรวงมหาดไทย รองอธิบดีกรมการปกครอง (ฝ่ายบริหารราชการทั่วไป) รองอธิบดีกรมที่ดิน รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รองผู้ว่าราชการ ช่วยราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ และรับเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ผู้อำนวยการกองคลัง สป. ผู้อำนวยการกองสารนิเทศ สป. หัวหน้า กลุ่มงานประสานงานการณด้านกรข่าว สป. หัวหน้ากลุ่มงานช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เป็นกรรมการและเลขานุการ

สำหรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค มีการจัด โครงสร้างเช่นเดียวกับ ส่วนกลางโดยระดับจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการบริหารและมีปลัดจังหวัด เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในระดับอำเภอ/ กิ่งอำเภอ มีนายอำเภอ/ หัวหน้ากิ่งอำเภอ

ในปี พ.ศ. 2449 ได้มีการยุบอำเภอรัฐประเทลงเป็นกิ่งอำเภอและให้ขึ้นการปกครองกับอำเภอวัฒนานคร แต่ต่อมาประชากรของอำเภอวัฒนานครลดลง จึงถูกลดฐานะจากอำเภอวัฒนานครเป็นกิ่งอำเภอ ขึ้นการปกครองกับอำเภอรัฐประเท ในปี พ.ศ. 2456

อำเภอวัฒนานคร ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นอำเภออีกครั้งหนึ่ง เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2499 ตามพระราชกฤษฎีกา ลงวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2499 ซึ่งได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 73 ตอนที่ 56 ลงวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2499

คำขวัญอำเภอวัฒนานคร

ปราสาทห้วยพะโย น้ำเย็นใสเชื่อนพระปรัง สักการะองค์นเรศวรเจ้า

ไหว้หลวงพ่อบาขาวประจำปี แทนไมตรีด้วยข้าวหลาม

พันธุ์ไม้งามสวนเฉลิมพระเกียรติ

วิสัยทัศน์อำเภอวัฒนานคร

วัฒนานครเมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เศรษฐกิจพอเพียง

เคียงคู่อุตสาหกรรมเกษตร เขตท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

ด้านกายภาพ

ลักษณะที่ตั้ง

อำเภอวัฒนานคร เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดสระแก้วที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดสระแก้ว ห่างจากรอยต่อจังหวัดประมาณ 29 กิโลเมตร

เนื้อที่

อำเภอวัฒนานครมีเนื้อที่ 1,560 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 975,000 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอครบุรี อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอตาพระยา อำเภอรัฐประเท และอำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอเมืองสระแก้ว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ทางตอนเหนือเป็นที่ราบสูงลาดเทลงมาทางตอนใต้ น้ำจึงไหลมาทางตอนใต้ ซึ่งแยกเป็น 2 สาย สายที่ 1 ไหลผ่านอำเภอเมืองสระแก้วไปบรรจบกับลำคลองพระสทิง ไหลไปกบินทร์บุรีรวมกับแม่น้ำบางปะกง สายที่ 2 ไหลไปทางทิศตะวันออกผ่านคลองพรมโหด เข้าอำเภอรัฐประเท เข้าสู่ประเทศกัมพูชา

ภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน หรือฤดูแล้งฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้เริ่มกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศอบอ้าวโดยเฉพาะเดือนเมษายน เป็นเดือนที่มีอากาศร้อนที่สุด

2. ฤดูฝน หรือฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นระยะที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเข้าสู่ประเทศไทย อากาศจะเริ่มชุ่มชื้น จะมีฝนตกชุกตั้งแต่เดือนพฤษภาคม โดยมีฝนตกมากที่สุด ในช่วงเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน แต่ในระหว่างเดือนมิถุนายนและเดือนกรกฎาคมอาจจะมีอากาศแล้งเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวได้ เนื่องจากเกิดภาวะฝนทิ้งช่วง

3. ฤดูหนาวหรือมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ อากาศโดยทั่วไปจะหนาวเย็นและแห้ง แต่เนื่องจากจังหวัดสระแก้วอยู่ปลายกระแสลมหนาว และเทือกเขาทางตอนเหนือของจังหวัดขวางกั้นมวลอากาศเย็น อากาศจึงไม่หนาวเย็นมากนัก

พื้นที่และการใช้ประโยชน์

พื้นที่ของอำเภอวัฒนานคร ด้านเหนือมีสภาพเป็นภูเขา ยังมีป่าไม้หนาแน่นอยู่ในเขตอุทยานชาติเขาใหญ่ เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของชาติ การถือครองที่ดินของราษฎรส่วนใหญ่เป็นหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส. 3 ก.) และโฉนดที่ดิน

การปกครอง

แบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 เป็น 11 ตำบล 115 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------|----------------|
| 1. ตำบลวัฒนานคร | มี 14 หมู่บ้าน |
| 2. ตำบลหนองน้ำใส | มี 10 หมู่บ้าน |
| 3. ตำบลห้วยโจด | มี 7 หมู่บ้าน |
| 4. ตำบลช่องกุ่ม | มี 9 หมู่บ้าน |
| 5. ตำบลฝักชะ | มี 13 หมู่บ้าน |
| 6. ตำบลท่าเกวียน | มี 14 หมู่บ้าน |
| 7. ตำบลโนนหมากเค็ง | มี 9 หมู่บ้าน |
| 8. ตำบลหนองหมากฝ้าย | มี 8 หมู่บ้าน |
| 9. ตำบลหนองแวง | มี 7 หมู่บ้าน |
| 10. ตำบลหนองตะเคียนบอน | มี 10 หมู่บ้าน |
| 11. ตำบลแซร์อ้อ | มี 14 หมู่บ้าน |

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว นั้น ยังไม่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยจะศึกษาเรื่องคุณภาพบริการต่าง ๆ ซึ่งจะขอกล่าวถึงในรายละเอียด ดังต่อไปนี้

Kotler (2000, p. 428 อ้างถึงใน กานต์สินี ปิติสุข, 2550, หน้า 11) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคล หนึ่ง ซึ่ง ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ ซึ่งได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกับ Stanton and Futrell (1987, p. 441 อ้างถึงใน กานต์สินี ปิติสุข, 2550, หน้า 11) ที่ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่ากิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดง ความเป็นเจ้าของสิ่งนั้นจากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมใด ๆ ที่อยู่ ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการ ที่จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนานนท์ (2542, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการ จากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชรรค์ชัย ตูลารักษ์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่องานบริการของ โรงพยาบาล พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบทัศนคติในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ ความสะอาด คุณภาพการบริการ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์การรักษาพยาบาล และการได้รับข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน พบว่า ทัศนคติของผู้ป่วย ต่องานบริการของ โรงพยาบาลพนัสนิคมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติของผู้ป่วย ต่องานบริการรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร มนุษยสัมพันธ์ ความสะอาด และอุปกรณ์การรักษาพยาบาลตามลำดับ ส่วน ทัศนคติของผู้ป่วยรายด้าน ที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยคือ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพการบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ ทัศนคติจำแนกตามประเภทผู้ป่วยไม่มีความแตกต่างกันในภาพรวม และในด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณภาพการบริการ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์การรักษาพยาบาล และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ส่วนทัศนคติด้านความสะอาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ป่วย

ในมีทัศนคติต่องานบริการดีกว่าผู้ป่วยนอก ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการของโรงพยาบาลนันทนิคมได้แก่ ควรให้แพทย์ออกตรวจผู้ป่วยเร็วขึ้น ควรให้พยาบาลให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นกันเองมากขึ้น ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะอาดมีทัศนียภาพที่สวยงาม ซึ่งจะส่งผลต่องานบริการของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 5.88 และ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ธัญญ์ณัฐ โพธิ์ขาว (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยเอดส์ต่อการบริการทางการแพทย์ของโครงการธรรมรักษ์นิเวศน์ (วัดพระบาทน้ำพุ) จังหวัดลพบุรี พบว่าผู้ป่วยเอดส์มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของโครงการธรรมรักษ์นิเวศน์ (วัดพระบาทน้ำพุ) จังหวัดลพบุรี ในระดับมาก 4 ด้าน คือ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการ คุณภาพของบริการ และการประสานงานการรักษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยมีความพึงพอใจการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วยน้อยที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยเอดส์ต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโครงการธรรมรักษ์นิเวศน์ (วัดพระบาทน้ำพุ) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่มารับการรักษา พบว่า ผู้ป่วยเอดส์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่มารับการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วิเชียร ใจผาสุก (2541) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถาน

ที่และด้านระบบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ และอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์พบว่า ด้านบริการรับเงินฝาก ด้านผลประโยชน์ตอนสิ้นปี และในภาพรวม สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และดำรงตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านบริการเงินกู้ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่า/ หม้าย มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและดำรงตำแหน่งในองค์การ โทรศัพท์ ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด และด้านสวัสดิการและด้านบริการต่าง ๆ สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด

พิชยากร กาศสกุล (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี พบว่าความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลวิภาวดีในภาพรวมมีความคาดหวังด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านอรรถาธิบายไม่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการรักษาพยาบาล และด้านความสะดวกในการใช้บริการ เปรียบเทียบความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลวิภาวดี ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า อายุมีผลต่อความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลวิภาวดี

เพชรินทร์ สิงห์พันธุ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) กรณีศึกษา โรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ควรที่จะต้องจัดทำป้ายนิเทศแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ ใว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ อันจะทำให้ประชาชนปฏิบัติตนในการใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

บุษนา ชันติยะ (2545) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการ โดยภาครัฐและเอกชน เป็นวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ พบว่า สมาชิกเลือกใช้สถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐ มีความพึงพอใจกับสถานที่ที่มาตรฐาน มีการบริการตามที่แจ้งให้สมาชิกทราบและส่งผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ

ส่วนสมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนมีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย มีการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ ให้บริการตามที่แจ้งแก่สมาชิกและให้ผลดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ ที่ตั้งใกล้ชุมชน

วันชัย แอนลอย (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาถึงมิติด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และเชื่อถือได้ ด้านอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาประเภทของการใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับ 1 ตามด้วยด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร เรียงตามลำดับ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ในส่วนของประเภทของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะให้คงไว้ซึ่งอรรถยาศัยไมตรีอันดีของเจ้าหน้าที่ และอบรมเจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาประจำใหม่ให้มีจิตสำนึกในการบริการด้วยความเต็มใจถูกต้องและรวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ของกรมศุลกากรที่มุ่งความเป็นเลิศทางด้านบริการ และการจัดการ เพิ่มการแจ้งหรือการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร และผู้รับข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้น และลดทัศนคติที่ไม่ดีงามให้เกิดขึ้นต่อกรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ และยังเป็นการเพิ่ม หรือคงไว้ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ด้วย

จิราพร คุปต์คณากร (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี พบว่า (1) ความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านที่ผู้ป่วยมีความคาดหวังมากเป็นอันดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ (2) ความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีของผู้ป่วยนอกเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีของผู้ป่วยนอกที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และถิ่นที่อยู่อาศัย และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(4) ความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลตากสินจันทร์ของผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาสกร จันทมงคลเลิศ (2546) ได้ศึกษา การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด พบว่า หลังจากการปรับปรุงแก้ไข 4 ปัจจัย ได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน เข้าถึงได้โดยง่าย มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมของสหกรณ์ พบว่า หากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้ว จะสามารถปรับลดเวลาในการกู้ยืมได้จาก 33 วันเหลือ 19 วัน

ลำไย แม้นเสถียร (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยที่สุด คือด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมาคือด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมาก คือ ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ ส่วนเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง

อรนงค์ เถาทอง (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สถานที่ และบรรยากาศที่มีไว้ในการให้บริการของสำนักงานเลขานุการมีความสะดวกและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ พบว่า ความพอใจในการบริการ ขั้นตอนและวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานสำนักงานเลขานุการ และความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารทั่วถึง จดหมายของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ทำให้ได้รับทราบเรื่องราวของคณะฯ อยู่เป็นประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการ พบว่า ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

การติดตามงาน และให้บริการจนครบกระบวนการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ และกริยา มารยาท เจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ ในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา พบว่างานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่ว และการไปขอติดตั้งมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการประชาชนทุกคน เพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรม ให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้นำในการไปติดต่อ จะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้นำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประปา พนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้ง ความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมี ความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกตลอดเวลา เรื่องการบริการด้านคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา ผลิตน้ำประปาที่สะอาด ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่นใบไม้ ตัวแมลง รื้อขยะ และจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อส่งน้ำเรื่อง การบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการต้องการ ให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับประปามีราคาที่เหมาะสม ไม่แพงและถ้าผู้ใช้บริการโดนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำ มีความล่าช้า จะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

เอกวิทย์ มณีธร (2547) ได้ศึกษาการกำหนดนโยบายสาธารณะด้านการกีฬาในประเทศไทย ระหว่าง พ.ศ. 2520-2546 พบว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะด้านการกีฬาในประเทศไทยนั้น เป็นไปในลักษณะของตัวแบบชนชั้นนำ และตัวแบบค่อยเป็นค่อยไปทั้งในช่วงก่อนเวลาก่อนที่จะมี แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 1 และช่วงเวลา ตั้งแต่ที่มีแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 1 แล้ว โดยในช่วงเวลาตั้งแต่ที่มีแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 1 แล้วนั้น แม้ว่าจะมีลักษณะ ของการกำหนดนโยบายเป็นตัวแบบชนชั้นนำก็ตาม แต่ว่าบุคคลจากภาคที่ไม่ใช่รัฐกลับมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งพบว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะ ด้านการกีฬาในประเทศไทยมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับความประสงค์ ที่จะให้กีฬามีส่วนช่วย เสริมสร้างความมั่นคงของชาติทั้งในช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนที่มีแผนการพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับ

ที่ 1 และช่วงเวลาตั้งแต่ที่มีแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 1 เป็นต้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความมั่นคงด้านอาชีพโดยของประเทศเป็นหลัก และในช่วงเวลาตั้งแต่ที่มีแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 1 เป็นต้นมา ได้มีความประสงค์ให้กีฬาช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านสังคมเป็นหลักด้วยอีกด้านหนึ่งด้วย

จิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการต้อนรับมากที่สุด ด้านประเภทอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ประเภทสถานีรวมมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด ด้านเวลา เปิด-ปิด และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเวลาในการให้บริการมากที่สุด คือ เวลา 15.00-20.00 น. ทุกวันทำการ ด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีอากาศถ่ายเทสะดวกมากที่สุด และให้ความสำคัญกับการบริการ ด้านสถานที่ตั้งมากที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม คือ เพศชาย กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน รายได้ 10,000-15,000 บาท การศึกษาระดับประถมศึกษา สภาพมีอาการเจ็บป่วยบ่อย สามารถแบ่งเวลาออกกำลังกายมากกว่า 1 ชั่วโมง และใช้บริการสถานออกกำลังกายทุกวันจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดให้ความพึงพอใจเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาติดต่อกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาของระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ (1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาดังแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี (2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้สูงอาจมีกำลังซื้อด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งที่ตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อมด้านอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่รู้สึกวิตกกังวลหรือเกิด

ความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจมีภาระความรับผิดชอบมากกว่าปกติ และประชาชนที่มีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมในการให้บริการ และระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

รัตนา กระทอง (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรุงเทพ จันทบุรี พบว่า การให้บริการในภาพรวม 2 ด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่พบความแตกต่างทางสถิติ ยกเว้นกลุ่มอายุ ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ป่วยนอกที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีลงมา เห็นว่า โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรีให้บริการในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการให้บริการของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาล พบว่า มีปัจจัยสำคัญ 1 ใน 3 ปัจจัยคัดสรร (Selected factors) มีผลต่อระดับการให้บริการในภาพรวมของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยดังกล่าว คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ปรากฏว่าความคาดหวังของผู้รับบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) รองลงไปคือด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล และด้านความสะดวกสบายของการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76 และค่าเฉลี่ย = 3.75) ตามลำดับ และจากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัยและประเภทของผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนเหตุผลการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้รับบริการแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้บริการบัตรตามทีละบุสถานทีไว้มีความคาดหวังน้อย ส่วนแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ตามความคาดหวังของผู้รับบริการพอสรุปได้ 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการแพทย์

ควงโกมล ณรงค์หนู (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสังคม จังหวัด ฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาทางด้าน ระดับความคิดเห็นสูงสุดคือ งานบริการด้านการเงินสมทบและการตรวจสอบ รองลงมา คือ งานการเงินและบัญชี อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านสถานที่ ในส่วนการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ใช้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกันทั้งในงานบริการด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนมากให้เหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้น สำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการ บุคลากรในการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

นภดล เกิงบุรี (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับพอใช้ (2) การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ และ(3) การให้บริการด้านการบริการ ผู้ใช้ บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นระดับพอใช้ ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการมาใช้ บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ สนามกีฬาเก่า ชำรุด ยังล้าสมัย ไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา อีกทั้งยังขาดแคลนครูผู้สอน และขาดแคลนอุปกรณ์ กีฬาเป็นจำนวนมาก

วิมล อุปันนท์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการผู้ป่วยใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี ใน 8 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ ด้านอรรถาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความรู้และการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ และด้านราคาค่ารักษาพยาบาล และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ป่วยในแผนกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านราคาค่า
 รักษาพยาบาล รองลงมาคือความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตามลำดับ
 โดยด้านราคาค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจว่า อัตราค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ
 ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจว่า การรักษามีความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อน
 และในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่จะแจ้ง
 ให้ทราบว่าทำการรักษาอย่างไร ก่อนลงมือปฏิบัติการรักษาพยาบาล ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผล
 ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการในแผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี พบว่า
 ปัจจัยด้านเพศ และด้านอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
 ส่วนปัจจัยในส่วนของคุณภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าเป็นปัจจัย
 ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
 ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยทางด้านสังคม
 และประชากร ซึ่งมีผลกระทบไม่โดยตรงก็โดยอ้อม ต่อความต้องการด้านการบริการของผู้มารับ
 บริการ ปัจจัยที่จะศึกษามี ดังนี้

เพศ

วิมล อุปนันท์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วย
 ใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ (Hulka, 1975 อ้างถึงใน วิมล
 อุปนันท์, 2549) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและไม่พอใจต่อบริการ
 เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. 1973-กันยายน ค.ศ. 1973 ที่ฟอร์ตเวียร์ (Fort Wayne) รัฐอินเดียนา (Indiana)
 สหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ทัศนคติของประชาชนในหมู่บ้าน 1,713 ราย โดยพิจารณา
 องค์ประกอบของบริการใน 3 ประเด็น คือ ความสามารถของแพทย์ สัมพันธภาพระหว่างแพทย์กับ
 ผู้ป่วย และความสะดวกในการบริการทั้งราคาค่าบริการ ตลอดจนการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษา
 พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะเพศหญิง
 ยอมรับการเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาที่รวดเร็วกว่าเพศชายทำให้แพทย์ให้
 การรักษาได้ง่ายตั้งแต่เริ่มป่วย ชัดแจ้งกับการศึกษาของจิริพงษ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ซึ่งศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศชาย มีความสัมพันธ์ต่อการให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

อายุ

จากการศึกษาของวิมล อุปนันท์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพิชยากร กาศสกุล (2545) ซึ่งศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการใน โรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลวิภาวดี สอดคล้องกับการศึกษาของวัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอายุมากขึ้นมักจะมีเจ็บป่วยตามมาทำให้ผู้มีอายุมากขึ้นพึงพอใจบริการมากกว่าผู้มีอายุน้อย

ระดับการศึกษา

การศึกษามีผลต่อความต้องการบริการ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะเข้าใจว่าการป้องกันสุขภาพไว้ตั้งแต่เริ่มต้น จะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลดลง ผู้มีระดับการศึกษาสูง มีความระแวดระวังเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่ระดับการศึกษาต่ำ ซึ่งมีการชี้ให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการดูแลสุขภาพทั้งในเรื่องการป้องกันและการรักษาสุขภาพ นอกจากนี้บุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสดีในการเลือกดำเนินชีวิต และได้รับการยกย่องทางสังคมว่า เป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือปัญญาชน ส่วนผู้ที่ได้รับการศึกษาต่ำย่อมได้รับการปฏิบัติทางสังคมที่แตกต่างกันไป ดังเช่นการศึกษาของ Hulka, 1975 อ้างถึงใน วิมล อุปนันท์, 2549) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์และท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ซึ่งอาจเป็นเพราะท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยขึ้นอยู่กับการศึกษา

ของผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาของชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของจิรพงศ์เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม คือ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประเทศไทยมีสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไปจากตะวันตก สอดคล้องกับการศึกษาของบุญกร พงษ์ชวลิต (2541) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษาประถมมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ตำแหน่ง

จากการศึกษาของการศึกษาของดวง โคมล ณรงค์หนู (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขัดแย้งกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาระดับตำแหน่งในองค์กร โทรศัพท ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ดวง โคมล ณรงค์หนู (2549) พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกันทั้งในงานบริการด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก สำนักงานควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาสกร จันทร์มงคลเลิศ (2546) พบว่า

หลังจากการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในงานบริการ 4 ปีจักษ์ ได้แก่ แผนผังแสดงขั้นตอนการบริการ การจัดวางเครื่องเขียนแบบฟอร์ม บรรยากาศและความสะอาดเรียบร้อยภายในสหกรณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนเข้าถึงได้โดยง่าย มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 70.79 สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรนงค์ เกาทอง (2547) พบว่า ความพอใจในการบริการ ขั้นตอนและวิธีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่คอยข้อสงสัย หรือให้ข้อเสนอแนะที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2547) ในงานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ในการไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและ การไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประจำจะต้องมีความสะดวกในการเดินทาง อยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman et al. (1985; 1988) พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อโดยบริการที่ให้กับผู้ป่วยนั้นจะต้องอำนวยความสะดวกในสิ่งเหล่านี้ คือ (1) เวลาที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการ ต้องติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลาคอยนาน ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอที่จะให้บริการ เตรียมพร้อมที่จะให้ข้อมูล หรือตอบคำถามแก่ผู้ป่วย ตลอดเวลาตามความต้องการของผู้ป่วยซึ่งสะดวกจะมารับบริการเมื่อใดก็ได้ และเพื่อให้การติดต่อขอรับบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ง่าย และสะดวก ควรมีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียง ในการเรียกชื่อผู้ป่วยที่ชัดเจน แนะนำบอกขั้นตอนต่าง ๆ และระยะเวลาในการรอตรวจ เมื่อมาตรวจรักษาในโรงพยาบาลอย่างละเอียดและชัดเจน ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนตรวจเป็นไปตามคิวลำดับก่อน-หลัง ใครมาก่อนได้ตรวจก่อน มีการจัดเก็บประวัติเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะเรียกใช้ได้ตลอดเวลา (2) สถานที่ตั้งเหมาะสม อำนวยความสะดวกได้ดีในด้านของอาคารสถานที่ พัก และอาหาร กล่าวคือ มีอาคารใหญ่โต โอ่โถง มีห้องพักให้ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ และมีที่นั่งพักสำหรับรอตรวจให้ผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอและเหมาะสม แผนกต่าง ๆ ควรอยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อสะดวกในการไปตรวจรักษา ตลอดจนมีร้านอาหารและร้านค้าสวัสดิการ ไว้บริการผู้ป่วยและญาติ

2. ด้านความเป็นรูปธรรม

ยุทธนา ชันติยะ (2545) พบว่า สมาชิกเลือกใช้บริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ภาครัฐ มีความพึงพอใจกับสถานที่ที่มาตรฐาน มีการบริการตามที่แจ้งให้สมาชิกทราบและส่งผล

ที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ ส่วนสมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชน มีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย มีการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ ให้บริการตามที่แจ้งแก่สมาชิกและให้ผลดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ ที่ตั้งใกล้ชุมชน สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) พบว่า ด้านประเภท อุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ประเภทสถานีรวมมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด ด้านเวลา เปิด-ปิด และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเวลา ในการให้บริการมากที่สุด คือ เวลา 15.00-20.00 น. ทุกวันทำการ ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับ การมีอากาศถ่ายเทสะดวกมากที่สุด และให้ความสำคัญกับการบริการด้านสถานที่ตั้งมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของพิชชากร กาศสกุล (2545) ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนและง่ายต่อการคาดคะเนคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ดังนี้ (1) การจัดการอาคารสถานที่ที่ให้บริการจะต้องจัดให้สะอาด ใหม่มั่นคงและเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เช่น มีการจัดสวนหย่อม มีไม้ดอกไม้ประดับเป็นจำนวนมากในบริเวณ อาคาร เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และควรจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ต้องมีความทันสมัย มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอ สะอาด และอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยในการให้บริการมีประสิทธิภาพสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ Parasuraman et al. (1985, 1988) และการวิจัยของ Babakus, and Boller (1991) อ้างถึงใน นกุลยา ตังสวัสดิ์, (2544) ความเป็นรูปธรรม หมายถึง การบริการพยาบาล ที่ให้กับผู้ป่วยนั้น ต้องแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ป่วยเห็น และสามารถคาดคะเนถึง คุณภาพของบริการดังกล่าวได้ ดังนี้ (1) การจัดการอาคารสถานที่ที่ให้บริการ จะต้องดูแลให้อาคาร สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่คับแคบ มีอาคารใหญ่โต โยโลง มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจน การจัด สิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เช่น มีการจัดทำ สวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ มีต้นไม้ให้ความร่มรื่น และสดชื่น มีบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีบริการนำดื่ม มีโทรทัศน์ให้ดู มีโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความสุขสบาย (2) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการ ต้องมีความทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด มีจำนวนเพียงพอ และต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยให้อาคารบริการมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว

3. ด้านอรรถาสัยไมตรี

พิชยากร กาศสกุล (2545) พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลวิภาวดี ด้านอรรถาสัยไมตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับผลการศึกษารองวันชัย แอน์ลอย (2545) ด้านอรรถาสัยของเจ้าหน้าที่ ในบริการของค่านุเคราะห์การประจวบคีรีขันธ์ ประชาชน มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 สอดคล้องกับผลการศึกษารองจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการต้อนรับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ Parasuraman et al. (1985, 1988) และการวิจัยของ Babakus, and Boller (1991) อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544) ที่พบว่าตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกาย ที่เหมาะสม ให้ผู้ป่วยสามารถคาดคะเน คุณภาพบริการได้ เช่น มีบุคลิกลักษณะที่ดีท่าทางการเดิน สง่างาม ผอม ผิวหนัง หน้าตาสะอาด และเรียบร้อยเหมาะสม อารมณ์ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน เอื้ออาทรผู้ป่วย มีความรู้ลึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย

4. ด้านการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสาร

การให้ความรู้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียน เพียงแต่จดจำได้ โดยการนึกคิด มองเห็น ซึ่งการจำได้นี้ไม่ต้องใช้กระบวนการคิดที่สลับซับซ้อน มากนัก กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดจากกระบวนการคิด ที่ไม่สลับซับซ้อน ซึ่งได้มาจากการสังเกต จดจำ นึกคิด การศึกษาค้นคว้า การรายงานหรือ ประสบการณ์อันเป็นข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสถานที่ บุคคลหรือสิ่งของ สอดคล้องกับยุนิ พงศ์ศุรวินัย (2537) การให้ความรู้ หมายถึง กระบวนการในการจัดกิจกรรม ที่มุ่งให้ความรู้และวิธีปฏิบัติแก่ผู้ป่วย โดยสอดคล้องกับความต้องการทางด้านสุขภาพ เพื่อช่วยเหลือส่งเสริมให้ผู้ป่วยคงไว้ซึ่งสุขภาพดี ดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขที่สุด ช่วยเหลือตัวเองได้ มีการฟื้นฟูสภาพของร่างกายและดำรงชีวิตร่วมกับภาวะของโรคที่หลงเหลือ อยู่ได้อย่างเป็นสุข รวมทั้งส่งเสริมการหายจากโรคหรือกลับมาสู่สภาพปกติให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับพจนานุกรม Webster (1994, p. 531) ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และ โครงสร้าง เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือค้นคว้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ บุคคลหรือสิ่งของ ได้มาจากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการรายงาน ซึ่งต้องชัดเจนและใช้เวลา สอดคล้องกับผล การศึกษาของปิ่นแก้ว ศิริวรรณคดี (2547) เมื่อผู้ใช้นามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปรึกษา พนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ ส่วนคำว่า “การติดต่อสื่อสาร” (Communication) “อรรถาสัยไมตรี” (Disposition)

“สัมพันธ์ภาพ” (Relation) และปฏิกริยาสัมพันธ์” (Interaction) เป็นคำที่มีความหมายถึงกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จนเกือบแยกออกจากกัน ไม่ได้

อรรถ อชาฤทธิ์ (2541) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึง ความเข้าใจตนเอง ต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะของบุคคลที่จะติดต่อกับ ต้องสามารถใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ถูกต้อง และเหมาะสม สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การวางตัวได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารที่ดีต้องมีลักษณะของการตั้งใจและสายการเดินทางของข่าวสารจะต้องสั้น ได้ใจความ ชัดเจน เพื่อป้องกันการบิดเบือนและผันแปรของการตีความหมาย และการสื่อสารที่ดีมีหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้คือ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ /เนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ มีคุณค่าเหมาะสม สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของผู้รับ ทำให้ผู้รับเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้/ ความแจ่มแจ้ง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย/ เหมาะสมกับกาลเทศะ เนื้อหาสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคล สถานที/ เนื้อหา มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง/ ช่องทางในการสื่อสารเหมาะสมกับผู้รับและสถานการณ์ในการสื่อสาร/ ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ทั้งด้านความรู้และการรับรู้ สอดคล้องกับความหมายที่ Aday and Anderson (1975 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544) การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการซึ่งเราทำความเข้าใจผู้อื่น และในทางกลับกันก็พยายามจะให้ผู้อื่นเข้าใจเราด้วย เป็นพลังความสัมพันธ์ต่อกันที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันตลอดเวลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชรินทร์ สิงห์พันธุ์ (2545) พบว่าการจัดทำป้ายนิเทศแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการ ไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ อันจะทำให้ประชาชนปฏิบัติตนในการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลา สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2547) การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาสกร จันทมงคลเลิศ (2546) พบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ ข้อมูลข่าวสารต้องมีความชัดเจนเข้าถึงได้โดยง่าย

ตารางที่ 2 กำหนดตัวแปรและมิติในการวัดตัวแปร

ตัวแปร	ประเด็นย่อย	มิติที่จะวัด
1. คุณลักษณะทางประชากร	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ปัญหาของการให้บริการ	1. สถานภาพเพศชายและเพศหญิง 2. วัตถุประสงค์เป็นปี 3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบ 4. ชื่อร้องทุกข์ของประชาชนที่มารับบริการ
2. ความสะดวกในการใช้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด	1. ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ 2. การเตรียมข้อมูลและเอกสาร 3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4. การให้บริการตามลำดับ 5. ช่วงเวลาที่ให้บริการ
3. ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	1. บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน 2. ป้ายบอกสถานที่ตั้ง 3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ 4. การจัดพื้นที่ สำหรับการกรอกเอกสาร 5. การจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาใช้บริการ
4. ความมีอัธยาศัยไมตรี	1. ความเต็มใจให้บริการ 2. มนุษยสัมพันธ์	1. ความกระตือรือร้นและการเอาใจใส่ 2. ความมีอัธยาศัยไมตรี 3. กิริยา มารยาท การใช้วาจา 4. บุคลิกลักษณะและการแต่งกายเหมาะสม 5. การใส่ใจผู้มารับบริการ
4. ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	1. การให้ความรู้ 2. การประชาสัมพันธ์	1. การให้ข้อมูลความรู้ 2. การตอบข้อสงสัยจากปัญหาที่เกิดขึ้น 3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางสื่อในชุมชน 4. การแจ้งข่าวผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 128 คน (ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิง ปริมาณ (Quantitative research) โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการ ดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลใน ส่วนต่าง ๆ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้าง แบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามที่เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของ การให้บริการ

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จำแนก 4 ด้าน รวมจำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย

ความสะดวกในการมาใช้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ
อัตราค่าไม่ตรีของเจ้าหน้าที่	จำนวน 5 ข้อ
การให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 4 ข้อ
โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|---|
| 3.1 ดร.จกชัย สือประเสริฐสิทธิ์ | อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.2 นายสุพร เขียมพานิช | นิติกรชำนาญการ สำนักงานจังหวัดสระแก้ว |
| 3.3 นายวิรัตน์ เฉลิมแสน | นิติกรปฏิบัติการ สำนักงานจังหวัดสระแก้ว |

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ให้มีความถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item-objective congruence) ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากผู้เชี่ยวชาญนำไปใช้ในการวิจัย จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มประชากรของอำเภอเมืองสระแก้วและนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟา ของครอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.749 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอให้ทางวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ออกหนังสืออนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

2. ทำการแจกแบบสอบถามให้ประชากรทั้งหมดโดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองกับประชาชนผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 128 ชุด กลับมาทั้งหมด จำนวน 128 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. เปรียบเทียบวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร (Compare mean)

เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.21-5.00	หมายถึง มีการให้บริการในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.41-4.20	หมายถึง มีการให้บริการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.61-3.40	หมายถึง มีการให้บริการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.81-2.60	หมายถึง มีการให้บริการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.80	หมายถึง มีการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 128 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	39.84
หญิง	77	60.16
รวม	128	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21-30 ปี	54	42.19
31-40 ปี	11	8.59
41-50 ปี	27	21.09
51-60 ปี	36	28.13
รวม	128	100.00
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	22	17.19
อื่น ๆ (ต่อกว่าปริญญาตรี)	106	82.81
รวม	128	100.00
ปัญหาที่มาร้องขอความเป็นธรรม		
ด้านที่ดินทำกิน	37	28.91
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	6	4.69
ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่	47	36.72
ด้านแหล่งงานและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	27	21.09
อื่น ๆ (ทั่วไป)	11	8.59
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 3 จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.16 เพศชาย ร้อยละ 39.84 ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 42.19 รองลงมาอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 28.13 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.09 และอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 8.59 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 82.81 และปริญญาตรี 17.19 ตามลำดับ

ปัญหาที่มาร้องขอความเป็นธรรม ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 36.72 ด้านที่ดินทำกิน 28.91 ด้านแหล่งงานและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม 21.09 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4.69

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีป้ายบอกขั้นตอน การให้บริการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	19 (14.80)	61 (47.70)	48 (37.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77	0.69	มาก	5
2. มีการจัดเตรียม ข้อมูล เอกสาร ในการร้องทุกข์ และขอคำปรึกษา ที่รวดเร็ว	15 (11.7)	83 (64.8)	30 (23.4)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88	.58	มาก	4
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการ	6 (7.79)	48 (62.34)	20 (25.97)	3 (3.90)	0 (0.00)	4.22	.68	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับที่ก่อน-หลัง ของผู้มาใช้บริการ	13 (16.88)	52 (67.53)	10 (12.99)	2 (2.60)	0 (0.00)	4.06	.84	มาก	3
5. มีการให้บริการ นอกเวลาราชการและ หลังเวลาทำการ อย่างเหมาะสม	6 (7.79)	48 (62.34)	20 (25.97)	3 (3.90)	0 (0.00)	4.11	.87	มาก	2
ภาพรวม	-	-	-	-	-	4.00	.50	มาก	-

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00, \sigma = .50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 มีแรงจูงใจในระดับมาก ($\mu = 4.22, \sigma = 0.68$) รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และหลังเวลาทำการอย่างเหมาะสม ($\mu = 4.11, \sigma = 0.87$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับที่ก่อน-หลัง ของผู้มาใช้บริการ ($\mu = 4.06, \sigma = 0.84$) มีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารในการร้องทุกข์ และขอคำปรึกษาที่รวดเร็ว ($\mu = 3.88, \sigma = 0.58$) และอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\mu = 3.77, \sigma = 0.69$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรม	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	45 (35.2)	62 (48.4)	17 (13.3)	4 (3.1)	0 (0.00)	4.16	0.77	มาก	3
2. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน	39 (30.5)	50 (39.1)	35 (27.3)	3 (2.3)	0 (0.00)	3.98	0.83	มาก	4
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	37 (28.9)	77 (60.2)	13 (10.2)	1 (0.8)	0 (0.00)	4.17	0.63	มาก	2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความเป็นธรรม	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. มีการจัดพื้นที่ สำหรับการกรอก เอกสาร สำหรับผู้มา ใช้บริการ	24 (18.8)	71 (55.5)	33 (25.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	0.67	มาก	5
5. มีการจัดบริการน้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารสำหรับผู้มา รอรับบริการ	60 (46.9)	54 (42.2)	9 (7.0)	5 (3.9)	0 (0.00)	4.32	0.77	มากที่สุด	1
ภาพรวม	-	-	-	-	-	4.11	0.44	มาก	-

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารสำหรับผู้มารอรับบริการเป็นอันดับ 1 ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.77$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ กับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.63$) บริเวณที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.77$) มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.83$) และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดพื้นที่ สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ ($\mu = 3.99$, $\sigma = 0.67$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
ด้านอัยาศัยไมตรี

ด้านอัยาศัย ไมตรี	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มี ความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ต่อผู้มาใช้บริการ	48 (37.5)	56 (43.8)	24 (18.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.73	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ มีอัยาศัยไมตรี และมีความเป็น กันเอง	58 (45.3)	57 (44.5)	13 (10.2)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	0.66	มาก ที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่พูดจา กับผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจาที่สุภาพ และน้มนวล	34 (26.6)	55 (43)	31 (24.2)	8 (6.3)	0 (0.00)	3.90	0.87	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มี บุคลิกภาพที่ น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม	24 (18.8)	65 (50.8)	4 (3.1)	1 (0.8)	0 (0.00)	4.19	0.55	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่มี การแสดงออกถึง ความพร้อมและ เต็มใจให้บริการ	25 (19.5)	39 (30.5)	30 (23.4)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	0.77	มาก	3
ภาพรวม	-	-	-	-	-	4.13	0.36	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
ด้านอัยาศัยไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง เป็นอันดับ 1 ($\mu = 4.35, \sigma = 0.66$)
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม ($\mu = 4.19, \sigma = 0.55$)
เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\mu = 3.95, \sigma = 0.77$) เจ้าหน้าที่พูดคุย
กับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล ($\mu = 3.90, \sigma = 0.87$) และอันดับสุดท้าย คือ
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ($\mu = 4.19, \sigma = 0.73$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

ด้านการให้ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มี การให้ความรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	6 (7.79)	47 (61.04)	24 (31.17)	0 (0.00)	4.16	0.86	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย ในด้านกฎหมาย ปัญหา หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง	8 (10.39)	54 (70.13)	14 (18.18)	1 (1.30)	3.94	0.76	มาก	4
3. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม ผ่าน ทางสื่อต่าง ๆ ในชุมชน อย่างต่อเนื่อง เช่น หอกระจายข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น	9 (11.69)	59 (76.62)	8 (10.39)	1 (1.30)	4.06	0.80	มาก	3
4. มีการแจ้งข้อมูล ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น	7 (9.09)	34 (44.16)	34 (44.16)	2 (2.60)	4.23	0.71	มากที่สุด	1
ภาพรวม	-	-	-	-	4.09	0.52	มาก	-

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น เป็นอันดับ 1 มีแรงจูงใจในระดับมาก ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.59$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีการให้ความรู้เรื่องระเบียบกฎหมาย ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.86$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น หอกระจายข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.80$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านกฎหมาย ปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.94$, $\sigma = 0.76$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว	N = 128		แปลความ	อันดับ
	μ	σ		
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.00	.50	มาก	4
2. ด้านความเป็นธรรม	4.11	0.45	มาก	2
3. ด้านอรรถาศัยไมตรี	4.13	0.36	มาก	1
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร	4.09	0.52	มาก	3
ภาพรวม	4.08	0.34	มาก	-

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.08$, $\sigma = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอรรถาศัยไมตรี เป็นอันดับ 1 ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.36$) รองลงมาคือด้านความเป็นธรรม ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.45$) ด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.52$) และด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.50$)

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว**

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	เพศ					
	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.01	0.48	มาก	4.00	0.51	มาก
2. ด้านความเป็นธรรม	4.15	0.49	มาก	4.10	0.42	มาก
3. ด้านธรรมาภิบาล	4.05	0.40	มาก	4.17	0.34	มาก
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร	3.89	0.52	มาก	4.21	0.50	มาก
ภาพรวม	4.01	0.39	มาก	4.11	0.31	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน
ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมมากกว่า เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ด้านธรรมาภิบาล และด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร ประชาชน
ที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่า เพศชาย

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านความเป็นธรรม ประชาชนที่เป็นเพศชาย
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากกว่า เพศหญิง

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม	อายุ												
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		ระดับ		ระดับ		
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	ระดับ	ระดับ	μ	σ	
1. ด้านความสะดวกในการใช้ บริการ	4.02	0.47	มาก	3.25	0.65	มาก	4.10	0.37	มาก	4.16	0.35	มาก	มาก
2. ด้านความเป็นธรรม	4.19	0.47	มาก	3.77	0.33	มาก	4.06	0.38	มาก	4.17	0.47	มาก	มาก
3. ด้านอัธยาศัยไมตรี	4.07	0.37	มาก	3.98	0.07	มาก	4.35	0.41	มาก	4.26	0.33	มาก	มาก
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	4.00	0.51	มาก	3.78	0.89	มาก	4.48	0.50	มาก	4.28	0.54	มาก	มาก
รวม	4.06	0.35	มาก	3.64	0.01	มาก	4.26	0.27	มาก	4.16	0.28	มาก	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอดำรงวิทยาร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อายุ พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และ ด้านความเป็นธรรม พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ
2. ด้านอธยาศัยไมตรี และ ด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอดำรงวิทยาร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม	ระดับการศึกษา					
	ปริญญาตรี		ระดับ อื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี)	ระดับ		ระดับ
	μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ	3.77	0.39	มาก	4.06	0.50	มาก
2. ด้านความเป็นธรรม	3.85	0.30	มาก	4.17	0.46	มาก
3. ด้านอธยาศัยไมตรี	4.35	0.47	มากที่สุด	4.07	0.30	มาก
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร	4.48	0.77	มากที่สุด	3.99	0.36	มาก
รวม	4.11	0.42	มาก	4.06	0.34	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอดำรงวิทยาร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่า การศึกษาระดับอื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้าน

มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และ ด้านความเป็นธรรม พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่าการศึกษาปริญญาตรี
2. ด้านธรรมาภิบาล และด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการมากกว่าการศึกษาระดับอื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม
ปัญหาการร้องเรียน

ความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรม	ปัญหาการร้องเรียน											
	ด้านที่ติดทนากิน		ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน		ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่		ด้านแหล่งงาน และทรัพยากร สิ่งแวดล้อม		อื่นๆ (เรื่องทั่วไป)		ระดับ	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
1. ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ	4.01	0.37	3.80	0.00	3.97	0.44	3.95	0.74	4.47	0.10	มาก	มากที่สุด
2. ด้านความเป็นธรรม	4.19	0.50	3.66	0.16	4.20	0.41	3.97	0.45	4.15	0.34	มาก	มาก
3. ด้านอัธยาศัยไมตรี	4.12	0.39	3.80	0.00	4.18	0.37	4.07	0.20	4.40	0.35	มาก	มากที่สุด
4. ด้านการให้ข้อมูล ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.51	3.75	0.00	4.06	0.57	3.89	0.42	4.50	0.50	มาก	มากที่สุด
รวม	4.12	0.33	3.73	0.00	4.11	0.32	3.80	0.36	4.39	0.10	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม ปัญหา การร้องเรียน พบว่าในภาพรวมประชาชนที่มีข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ (เรื่องทั่วไป) มีความคิดเห็น ต่อการบริการมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอัตรายศัลยกรรม และด้านการให้ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ (เรื่องทั่วไป) มีความคิดเห็น ต่อการบริการมากกว่า ประชาชนที่มีข้อร้องเรียนด้านที่คืนทำกิน ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่ และด้านแหล่งงานและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

2. ด้านความเป็นธรรม พบว่า ประชาชนที่มีข้อร้องเรียนด้านสังคม/ มีความคิดเห็น ต่อการบริการมากกว่า ประชาชนที่มีข้อร้องเรียนด้านที่คืนทำกิน ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และด้านแหล่งงานและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และเจ้าหน้าที่ ด้านอื่น ๆ (เรื่องทั่วไป)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ ได้ค้นคว้าจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จำนวน 128 คน มีประชาชนตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ที่นำมาศึกษา จำนวน 128 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และปัญหาของการให้บริการ

ผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare mean) ซึ่งผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีปัญหาที่มาร้องขอความเป็นธรรม ด้านสังคม/เจ้าหน้าที่

2. ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตรายศไม่ตรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเป็นธรรม ด้านการให้ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร และด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับ 1 มีแรงจูงใจในระดับมาก รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการและหลังเวลาทำการ อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับที่ก่อน-หลังของผู้มาใช้บริการ มีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสารในการร้องทุกข์และขอคำปรึกษาที่รวดเร็ว และอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายบอกขั้นตอน การให้บริการแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน

ด้านความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการ จัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารสำหรับผู้มารับบริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือสถานที่ ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ บริเวณที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัด พื้นที่ สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ

ด้านอัตรายศไม่ตรี โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีอัตรายศไม่ตรีและมีความเป็นกันเอง เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่ พุดจากับผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น เป็นอันดับ 1 มีแรงจูงใจ ในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น หอกระจายข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย

3.2 อายุ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ที่มีอายุ 21-30 ปี

3.3 วุฒิกการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครเป็นผู้จบการศึกษา ระดับอื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มากกว่าปริญญาตรี

3.4 ปัญหาที่มาร้องขอความเป็นธรรม ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร เป็นด้านสังคม/เจ้าหน้าที่ มากกว่า ด้านที่ดินทำกิน และคั้นแหล่งน้ำและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอธยาศัยไมตรี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านความเป็นธรรม ด้านการให้ข้อมูลความรู้ และข้อมูลข่าวสาร และด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่จะต้องมีความอธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยนกับ ประชาชนที่มาขอรับบริการเนื่องจาก ทำให้ประชาชนมีความประทับใจในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชยกร กาศสกุล (2545)เรื่องความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ ของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดีพบว่าด้านอธยาศัยไมตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับผล การศึกษาของ วันชัย แอนลอย (2545) ด้านอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ในบริการของด่านศุลกากร ประจวบคีรีขันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการต้อนรับมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Parasuraman et. al, (1985, 1988) และการวิจัยของ Babakus, & Boller (1991) อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, (2544) ที่พบว่าตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมี บุคลิกลักษณะและการแต่งกายที่เหมาะสมให้ผู้ป่วยสามารถคาดคะเน คุณภาพบริการได้ เช่น มีบุคลิกลักษณะที่ดีท่าทางการเดินสง่างาม ผิวนั่ง หน้าตาสะอาด และเรียบร้อยเหมาะสม อารมณ์ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน เอื้ออาทรผู้ป่วย มีความรู้สึกรู้สึกเอาใจเขา มาใส่ใจเรา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย

2. ด้านความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารสำหรับผู้มารับบริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ

สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดพื้นที่ สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดจำนวนที่นั่งเพียงพอและรองรับกับ ความต้องการของประชาชน มีการสอดคล้องกับผลการศึกษา ยุทธนา ชันติยะ (2545) พบว่า สมาชิกเลือกใช้บริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐ มีความพึงพอใจกับสถานที่ ที่มาตรฐาน มีการบริการตามที่แจ้งให้สมาชิกทราบและส่งผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ ส่วนสมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนมีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ ออกกำลังกายที่ทันสมัย มีการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ ให้บริการตามที่แจ้งแก่สมาชิกและให้ผลดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ ที่ตั้งใกล้ชุมชน สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ จีรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) พบว่า ด้านประเภทอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ประเภทสถานีรวมมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด ด้านเวลา เปิด-ปิด และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเวลาในการให้บริการมากที่สุด คือ เวลา 15.00-20.00 น. ทุกวันทำการ ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับ การมีอากาศ ถ่ายเทสะดวกมากที่สุด และให้ความสำคัญกับการบริการด้านสถานที่ตั้งมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ พิษขากร กาศสกุล (2545) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม ชัดเจนและง่ายต่อการคาดคะเนคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ดังนี้ (1) การจัดอาคารสถานที่ ที่ให้บริการจะต้องจัดให้สะอาด ใหม่อู่เสมอและเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เช่น มีการจัดสวนหย่อม มีไม้ดอกไม้ประดับเป็นจำนวนมากในบริเวณอาคาร เพื่อให้ผู้มาใช้บริการ ได้ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และควรจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (2) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ต้องมีความทันสมัย มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอ สะอาด และอยู่ในสภาพที่พร้อมจะ ใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อช่วย ในการให้บริการมีประสิทธิภาพสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman et. al, (1985; 1988) และการวิจัยของ Babakus & Boller (1991) อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544) ความเป็นรูปธรรมหมายถึง การบริการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยนั้น ต้องแสดงถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ป่วยเห็น และสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว ได้ดังนี้ (1) การจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ จะต้องดูแลให้อาคารสถานที่สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่คับแคบ มีอาคารใหญ่โต โอโถง มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่ แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจน การจัดสิ่งแวดล้อม

ให้สวยงาม เช่น มีการจัดทำ สวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ มีต้นไม้ให้ความร่มรื่นและสดชื่น มีบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีบริการนำดื่ม มีโทรทัศน์ให้ดู มีโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความสุขสบาย (2) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการ ต้องมีความทันสมัย มีคุณภาพ สะอาด มีจำนวนเพียงพอ และต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว

3. ด้านอรรถาธิบายไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายไมตรีและมีความเป็นกันเอง เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้ป่วยบริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ที่มีความอรรถาธิบายไมตรีและมีความเป็นกันเองจะสามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ร้องสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและไม่เคร่งเครียดมากจนทำให้เกิดแรงกดดันมากเกินไป สอดคล้องกับผลการศึกษา พิษยากร กาศสกุล (2545) พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี ด้านอรรถาธิบายไมตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย แอน์ลอย (2545) ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ในบริการของค่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการต้อนรับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parasuraman et. al, (1985, 1988) และการวิจัยของ Babakus, & Boller (1991 อ้างถึงใน นกุลยา สงสวัสดิ์, 2544) พบว่า ตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีบุคลิกลักษณะและการแต่งกายที่เหมาะสม ให้ผู้ป่วยสามารถคาดคะเน คุณภาพบริการ ได้ เช่น มีบุคลิกลักษณะที่ดีท่าทางการเดินสวยงาม ผสม ผิวหนัง หน้าที่ตาสะอาด และเรียบร้อยเหมาะสม อารมณ์ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยน เอื้ออาทรผู้ป่วย มีความรู้สึกรู้ใจเขาใจเรา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย

4. ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น เป็นอันดับ 1 มีแรงจูงใจในระดับมาก รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น หอกระจายข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันยุคอินเทอร์เน็ตมีทุกส่วนในภูมิภาค ปฏิเสธไม่ได้ว่าไม่มีที่ใดที่ไม่มีอินเทอร์เน็ต และปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเด็กสามารถเล่นได้ตั้งแต่เด็กจนถึงคนสูงอายุไม่จำกัดเพศและวัย จึงเป็นที่มาของการโฆษณาบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับ

ศูนย์ดำรงธรรมและรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ สอดคล้องกับผลการศึกษา ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนเพียงแต่จดจำได้ โดยการนึกคิด มองเห็น ซึ่งการจำได้นี้ไม่ต้องใช้กระบวนการคิดที่สลับซับซ้อนมากนัก กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดจากกระบวนการคิดที่ไม่สลับซับซ้อน ซึ่งได้มาจากการสังเกต จดจำ นึกคิด การศึกษาค้นคว้า การรายงานหรือประสบการณ์อันเป็นข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับสถานที่ บุคคลหรือสิ่งของ สอดคล้องกับยูนี พงศ์จตุรวิทย์ (2537) การให้ความรู้ หมายถึง กระบวนการในการจัดกิจกรรมที่มุ่งให้ความรู้และวิธีปฏิบัติแก่ผู้ป่วย โดยสอดคล้องกับ ความต้องการทางด้านสุขภาพ เพื่อช่วยเหลือส่งเสริมให้ผู้ป่วยคงไว้ซึ่งสุขภาพดี ดำรงชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีความสุขที่สุด ช่วยเหลือตัวเองได้ มีการฟื้นฟูสภาพของร่างกายและดำรงชีวิตร่วมกับภาวะ ของโรคที่หลงเหลืออยู่ได้อย่างเป็นสุข รวมทั้งส่งเสริมการหายจากโรคหรือกลับมาสู่สภาพปกติ ให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับพจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster, 1997, p. 531) ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และ โครงสร้าง เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือค้นคว้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ สถานที่ บุคคลหรือสิ่งของ ได้มาจากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการรายงาน ซึ่งต้องชัดเจนและ ใช้เวลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2547) เมื่อผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับ เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประปา พนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบาย จนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อ

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานครเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการที่เป็นเพศหญิงมีความอ่อนโยนมากกว่าเพศชาย เพราะเมื่อเพศชายที่มาศูนย์ดำรงธรรมแล้วนั้นคือการมาร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีอารมณ์ร้อน และไม่สามารถลดอารมณ์ร้อนลงได้ มีการสอดคล้องกับผลการศึกษา วิมล อุปนันท์ (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาล ชลบุรี ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการจำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ สอดคล้อง กับการศึกษาของ Hulka (1975 อ้างถึงใน วิมล อุปนันท์, 2549) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความพึงพอใจและไม่พอใจต่อบริการ เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. 1973-กันยายน ค.ศ. 1973 ที่ฟอร์ตเวร์ (Fort Wayne) รัฐอินเดียนา (Indiana) สหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ทัศนคติของ ประชาชนในหมู่บ้าน 1,713 ราย โดยพิจารณาองค์ประกอบของบริการใน 3 ประเด็น คือ

ความสามารถของแพทย์ สัมพันธภาพระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย และความสะดวกในการบริการทั้งราคาค่าบริการ ตลอดจนการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะเพศหญิง ยอมรับการเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาที่รวดเร็วกว่าเพศชายทำให้แพทย์ให้การรักษาได้ง่ายตั้งแต่เริ่มป่วย ขัดแย้งกับการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศชาย มีความสัมพันธ์ต่อการให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

2.2 อายุ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ที่มีอายุ 41-50 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในระหว่างอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่ในอำเภอวัฒนานครจะประกอบอาชีพเกษตรกร และลูกหลานออกไปประกอบอาชีพอยู่ต่างจังหวัดเมื่อเกิดปัญหาไม่ทราบจะไปปรึกษาใครจึงได้มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีการสอดคล้องกับผลการศึกษา วิมล อุปนนท์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยใน แผนกตา หู คอ จมูก โรงพยาบาลชลบุรี ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของพิชยากร กาศสกุล (2545) ซึ่งศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลวิภาวดี สอดคล้องกับการศึกษาของวัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ข สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอายุมากขึ้น มักจะมีความเจ็บป่วยตามมาทำให้ผู้มีอายุมากขึ้นพึงพอใจบริการมากกว่าผู้มีอายุน้อย

2.3 วุฒิกการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานครเป็นผู้จบการศึกษา ระดับอื่น ๆ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มากกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีวุฒิกการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความรู้ทางด้านกฎหมายเบื้องต้นดีกว่าผู้ที่มีวุฒิกการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอาจเป็นผู้ที่มีสอดคล้องกับผลการศึกษา ของชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของจิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาลท่าใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม คือ ระดับการศึกษาประถมศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็น เพราะประเทศไทยมีสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไปจากตะวันตก สอดคล้องกับการศึกษาของบุญกร พงษ์ชวลิต (2541) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มระดับ การศึกษาประถมมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษา อุดมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

2.4 ปัญหาที่มาร้องขอความเป็นธรรม ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ด้านที่ดินทำกิน เป็นมากกว่า ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่ และคั้นแหล่งน้ำและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พื้นที่ ส่วนใหญ่ในจังหวัดสระแก้วจะเป็นพื้นที่เขตป่าสงวนและเกิดการทับซ้อนในที่ดินที่ครอบครอง ผู้ร้องจึงมาเข้ารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับการผลการศึกษาดวง โคมล ณรงค์หนู (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานหลักประกันสังคมจังหวัด ฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ งานด้านต่าง ๆ ขัดแย้งกับการศึกษาของนิตยา เทพสำราญ (2545) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงาน

รัฐวิสาหกิจ องค์การ โทรศัทพ์แห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาระดับตำแหน่งใน
องค์การ โทรศัทพ์ ระดับ 11-13 เป็นผู้มีความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านอธยาศัยไมตรี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านความเป็นธรรม ด้านการให้ข้อมูล
ความรู้และข้อมูลข่าวสาร และด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย
ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ด้านความสะดวกในการใช้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย คือ
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดง ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เป็นเพราะขึ้นอยู่กับระดับ
ความยากง่ายของเรื่องที่จะต้องแก้ปัญหา อาทิเช่น ปัญหาที่ดินทับซ้อนที่ออกโฉนดทับที่ป่าสงวน
เป็นต้น เพราะฉะนั้นควรที่จะแยกออกเป็นเรื่องใหญ่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหาก็รวดเร็ว
และระยะเวลาที่เร่งด่วนสำหรับการแก้ไขปัญหาก็เป็นต้น
2. จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ด้านความเป็นธรรม เป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดพื้นที่สำหรับ
การกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ โดยส่วนมากพื้นที่บริเวณอำเภอทุกอำเภอที่มี
ศูนย์ดำรงธรรม ตั้งอยู่นั้นส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ที่เคยมีผู้ใช้บริการอยู่แล้วและงบประมาณที่มี
ค่อนข้างน้อย จึงไม่สามารถที่จะขยายห้องให้มีลักษณะใหญ่ขึ้นได้ ผู้ร้องจึงมีบางส่วนที่ทยอยกัน
เข้ามาที่จะมาให้คำปรึกษาและใช้บริการ
3. จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ด้านอธยาศัยไมตรี เป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่
มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ เหตุผลเพราะ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องงานศูนย์ดำรงธรรมค่อนข้างน้อย
และไม่เพียงพอกับจำนวนเรื่องร้องเรียน และผู้มาติดต่อ ฉะนั้นจึงควรเพิ่มและพัฒนาทักษะ
ด้านการเรียนรู้ให้มากขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วด้วย

4. จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร โดยด้านนี้เป็นด้านประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ร้องหรือผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบคืออยู่แล้วว่าเมื่อมีความเดือดร้อนผู้ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้นั้น จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่หรือคนกลางที่จะเข้ามาไกล่เกลี่ยหรือมารับฟังปัญหา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาในภาพกว้างของการให้บริการเท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลมูลในเชิงลึก และสามารถนำไปใช้พัฒนาการบริการในทุกด้าน

2. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ของอำเภอวัฒนานคร เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในพื้นที่อำเภออื่นซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงเพื่อนำมาข้อมูลมาเปรียบเทียบการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

บรรณานุกรม

- กานต์สินี ปิติสุข. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขรรค์ชัย ตูลารักษ์. (2541). ศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่องานบริการของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานนานูบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์ (2548). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการศูนย์สุขภาพของโรงพยาบาลท่าใหม่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราพร คุปต์คณากร. (2546). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2539). การจัดการคุณภาพห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาล: แนวคิดการนำไปปฏิบัติและความสำเร็จ. *จุฬาลงกรณ์เวชศาสตร์*, 40(10), 863.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. *อุตรดิตถ์: ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลอุตรดิตถ์.*
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก. (2540). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ทิปปิงพอยท์.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: พินเนต พรินท์ติ้งเซ็นเตอร์.

- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2549). *หลักการบริหารงานสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารเศรษฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2550). *เครื่องมือและเทคนิคของการจัดการภาครัฐแนวใหม่*. วารสาร *สุโขทัยธรรมมาธิราช*, 20(2), 40-59.
- ธัญญ์รัฐ โพธิ์ขาว. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยแอดส์ต่อการบริการทางการแพทย์ของโครงการธรรมรักษ์นิเวศน์ (วัดพระบาทน้ำพุ) จังหวัดลพบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภดล เก่งบุรี. (2549). *คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). *บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส*. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

- นิตยา เทพสำราญ. (2545). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทศนคดี: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2521). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์, 15, 61-76.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนสังคม, คณะพัฒนสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพชรินทร์ สิงห์พันธ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค): กรณีศึกษาโรงพยาบาลตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2548). การจัดการทางการแพทย์เพื่อความปลอดภัย. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์.
- ภาสกร จันทรมงคลเลิศ. (2546). การพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธนา ชันติยะ. (2545). คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- บุณี พงศ์จตุรวิทย์. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของมารดาที่มีบุตรป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงในโรงพยาบาลชลบุรี. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- รัตนา กระทบง. (2548). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรุงเทพ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย แอ่นลอย. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ แก้วปาน. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรกับการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารกองการพยาบาล, 31(2), 23-36.
- วิเชียร ใจผาสุก. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากร เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมล อุป็นนท์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยใน แผนกตาหู จมูก โรงพยาบาลชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย. (2544). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ธีระป้อม วรรณกรรม.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). *การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: การพิมพ์.
- ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. (2558). *ข้อมูลประชากรที่บริการจาก ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. สระแก้ว: ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.
- ศูนย์ดำรงธรรม. (2549). *หนังสือประมวลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมครบรอบ 4 ปี*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ดำรงธรรม.
- สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *เอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ที่ประทับใจ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุนีย์ มิ่งขวัญ. (2548). *บริการทางแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสน่ห์ ขี้โต. (2548). *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกร ไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรนงค์ เกาทอง. (2547). *คุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรอรนงค์ เกาทอง, สุชาติ เกาทอง และนภคล ใจเจริญ. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบประติมากรรม ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงตอนบนและภาคตะวันออกเฉียงล่างของไทย*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2547). *การกำหนดนโยบายสาธารณะด้านการกีฬาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gronroos, C. (1982). *Service management and marketing*. Lexington MA: Lexington Book.
- Hilgard, E. R. (1976). *Introduction of psychology*. New York: Harcourt Brace and World.

- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- McCarthy, E. J., William, D., & Perreault, J. R. (1990). *Basic marketing: A management approach*. (10th ed.). Illinois: Van Hoffman Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(456), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1990). An empirical examination of relationships in an extended service quality model. *Marketing Science Institute Research Program Series, December 1990*, 90-122.
- Verma, B. M. (1986). *Social justice and panchyati raj*. New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publication.
- Webster. (1994). *Webster's new world dictionary of american english*. (3rd ed.). New York: Prentice Hall.
- Webster. (1997). *The Lexicon Webster Sictionary*. New York: The English Language Institute of America.
- Weber, M. (1966). *The theory of sociae and economic organization*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(1), 21-22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถาม

**เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว**

เรียน ผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย และสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จริงใจ และตรงไปตรงมาอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่นำไปเปิดเผย หรือใช้ในทางที่เสียประโยชน์ของท่านเป็นอันขาด จะใช้เป็นประโยชน์เพื่อผลการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือครั้งนี้เป็นอย่างสูง

วิลาสินี สัตยาชัย

ผู้วิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ตอน โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท
 3. ปริญญาเอก 4. อื่น ๆ ระบุ
4. ปัญหาของการให้บริการ
 1. ด้านที่ดินทำกิน
 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 3. ด้านสังคม/ เจ้าหน้าที่
 4. ด้านแหล่งน้ำและทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
 5. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
1	ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอน การให้บริการแสดงขั้นตอน การให้บริการชัดเจน						

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
2	มีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร ในการร้องทุกข์และ ขอคำปรึกษาที่รวดเร็ว						
3	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการ						
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ที่ก่อน-หลังของผู้มาใช้ บริการ						
5	มีการให้บริการนอกเวลา ราชการและหลังเวลาทำการ อย่างเหมาะสม						
6	ด้านความเป็นรูปธรรม บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ						
7	มีป้ายบอกสถานที่ตั้ง สำนักงานชัดเจน						
8	สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้ บริการ						
9	มีการจัดพื้นที่ สำหรับการ กรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้ บริการ						
10	มีการจัดบริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารอ รับบริการ						

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
11	ด้านอรรถยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่มี ความกระตือรือร้นและเอาใจ ใส่ต่อผู้มาใช้บริการ						
12	เจ้าหน้าที่มีอรรถยาศัยไมตรี และมีความเป็นกันเอง						
13	เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้ใช้ บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และน้อมนวล						
14	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม						
15	เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึง ความพร้อมและเต็มใจ ให้บริการ						
16	ด้านการให้ความรู้และข้อมูล ข่าวสาร เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้ เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย						
17	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย ในด้านกฎหมาย ปัญหาหรือ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง						

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	
18	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางสื่อ ต่าง ๆ ในชุมชนอย่าง ต่อเนื่อง เช่น หอกระจาย ข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น						
19	มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น						

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถาม
 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
 อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ลำดับ	การให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ			สรุป	
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	แปลผล
1	ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดง ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
2	มีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร ในการร้องทุกข์และขอคำปรึกษา ที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
3	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับที่ก่อน- หลังของผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
5	มีการให้บริการนอกเวลาราชการและ หลังเวลาทำการอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
6	ด้านความเป็นรูปธรรม บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
7	มีป้ายบอกสถานที่ตั้งสำนักงานชัดเจน	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
8	สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับ จำนวนผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
9	มีการจัดพื้นที่ สำหรับการกรอก เอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
10	มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้

ลำดับ	การให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ			สรุป	
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC	แปลผล
11	ด้านอรรถศาสตร์ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
12	เจ้าหน้าที่มีอรรถศาสตร์ และมีความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
13	เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มาใช้บริการด้วย วาจาที่สุภาพและนุ่มนวล	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
14	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกาย ทรงผม	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
15	เจ้าหน้าที่มีการแสดงออกถึง ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
16	ด้านการให้ความรู้และข้อมูล ข่าวสาร เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
17	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้าน กฎหมาย ปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
18	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลศูนย์ดำรง ธรรม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ในชุมชน อย่างต่อเนื่อง เช่น หอกระจายข่าว วิทยุ เคเบิลทีวี เป็นต้น		+1	+1	+1	+1
19	มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น		+1	+1	+1	+1

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

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	N of items
.749	19

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
มีป้ายบอกชั้นตอน	75.47	21.154	.354	.737
การให้บริการแสดงชั้นตอน				
การให้บริการชัดเจน				
มีการจัดเตรียมข้อมูล	75.60	21.283	.261	.743
เอกสารในการร้องทุกข์				
และขอคำปรึกษาที่รวดเร็ว				
มีเจ้าหน้าที่คอยให้	75.63	21.344	.296	.741
คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้				
บริการ				

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
มีการให้บริการนอกเวลา ราชการและหลังเวลาทำ การอย่างเหมาะสม	75.87	20.051	.595	.720
บริเวณที่ตั้งของสำนักงาน มีความสะดวก	75.90	20.576	.496	.728
ในการเดินทางมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ตั้ง	75.83	20.075	.566	.721
สำนักงานชัดเจน สถานที่ให้บริการ	75.90	22.852	-.040	.767
มีที่นั่งเพียงพอกับจำนวน ผู้มาใช้บริการ	76.10	21.610	.161	.752
มีการจัดพื้นที่ สำหรับ การกรอกเอกสาร สำหรับ ผู้มาใช้บริการ	75.90	22.093	.058	.764
มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับ ผู้มารับบริการ	75.90	24.576	-.346	.784
เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ต่อผู้มาใช้บริการ	75.87	20.533	.414	.731
เจ้าหน้าที่มีธยาศัยไมตรี และมีความเป็นกันเอง	76.10	19.334	.475	.724
เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มาใช้ บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และนุ่มนวล				

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ที่น่าเชื่อถือเช่น การแต่งกาย ทรงผม	76.33	19.057	.493	.721
เจ้าหน้าที่มีการแสดงออก ถึงความพร้อมและเต็มใจ ให้บริการ	76.30	19.321	.396	.732
เจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้ เรื่องระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	75.70	22.838	-.031	.764
เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย ในด้านกฎหมาย ปัญหา หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ได้อย่างถูกต้อง	75.80	19.959	.574	.720
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรม ผ่านทางสื่อ ต่าง ๆ ในชุมชน อย่างต่อเนื่อง	75.87	20.120	.579	.721
มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น	75.87	20.120	.579	.721