

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ¹

FACTORS AFFECTING THE PUBLIC'S SATISFACTION WITH THE SERVICE OF KHAO
KHO DISTRICT DHARMA CENTER

กนกศักดิ์ หมั่นจันทร์²

บทคัดย่อ

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้รูปแบบของวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการดำเนินการเชิงสำรวจข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 73 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยค่าร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ด้านระยะเวลาการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ด้านการแก้ไขปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจคณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

From research on the factors that affect people's satisfaction with the service of the Damrong Tham Center in Khao Kho District, this time, the objective was to study the level of people's satisfaction. Users who come to use the service at the Damrongtham Center, Khao Kho District and to compare the satisfaction of the people Users who come to use the service at the Damrongtham Center, Khao Kho District Classified by personal factors. This research is a quantitative research using a survey study method. The sample group used in this study consisted of 73 people using questionnaires as a tool to collect data. There is a method for analyzing data using descriptive statistics. analyze personal data with a percentage Satisfaction Analysis with mean and standard deviation and analyze the data by using hypothesis testing statistics. From the analysis of the data, it was found that (1) the people's satisfaction towards the service of the Damrongtham Center, Khao Kho District. Service personnel Overall, it was at a high level. (2) The people's satisfaction with the services of the Damrongtham Center, Khao Kho District. building Overall, it was at a high level. (3) People's satisfaction towards the services of the Damrongtham Center, Khao Kho District. service system Overall, it's at a high level. (4) People's satisfaction towards the service provided by the Damrongtham Center, Khao Kho District in terms of service time Overall, it was at a high level. (5) People's satisfaction towards the services of the Damrongtham Center, Khao Kho District. problem solving Overall, it's at a high level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนเกี่ยวกับงานกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรม ควรมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จังหวัดเพชรบูรณ์จึงมีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีนายอำเภอทุกอำเภอเป็นหัวหน้าศูนย์ เพื่อดำเนินการตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ ที่ว่าการอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชนในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ไม่เฉพาะแค่ ปัญหาคดีความ แต่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ทุกประเภท สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในระดับสังคม สิ่งแวดล้อม ข้อพิพาททางแพ่ง สภาวะเศรษฐกิจ พืชผลทางการเกษตร การแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานของสังคม ที่อยู่อาศัย สถานะบุคคลความมั่นคง ปัญหาการค้ำมนุษย์ปัญหาแรงงาน และอื่น ๆ อีกมากมาย หลายประการเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหา ทำให้ประชาชน ได้มีที่พึ่งพา โดยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถเข้ามาปรึกษาหรือให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ จะเป็นหน่วยงานกลางที่ช่วยในการประสานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ สำหรับการใช้ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เป็นชุมชนระดับสังคมเมือง ซึ่งระบบวิถีชีวิตของประชาชนจะต้องเสียเวลาด้วยเหตุปัจจัยของปัญหาที่ไม่ทราบว่าจะมีข้อยุติเมื่อใด หากปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้ได้รับการแก้ไข ประชาชนไม่มีที่พึ่งหรือทางเลือกเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา ในสังคมจำนวนมาก จนอาจทำให้สภาพสังคม เศรษฐกิจ การใช้ชีวิตมีคุณภาพที่ต่ำลง หรืออาจเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคตของประเทศ ฉะนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ในทุกด้าน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน มารยะหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ยังมีได้เคยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงยังมิได้มีการศึกษาอุปสรรคและปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบระดับความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ประกอบกับผู้วิจัยได้ดำรงอยู่ในตำแหน่งปลัดอำเภอเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อหรือไม่
3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ จำแนกตามตัวแปร อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

สมมติฐานในการวิจัย

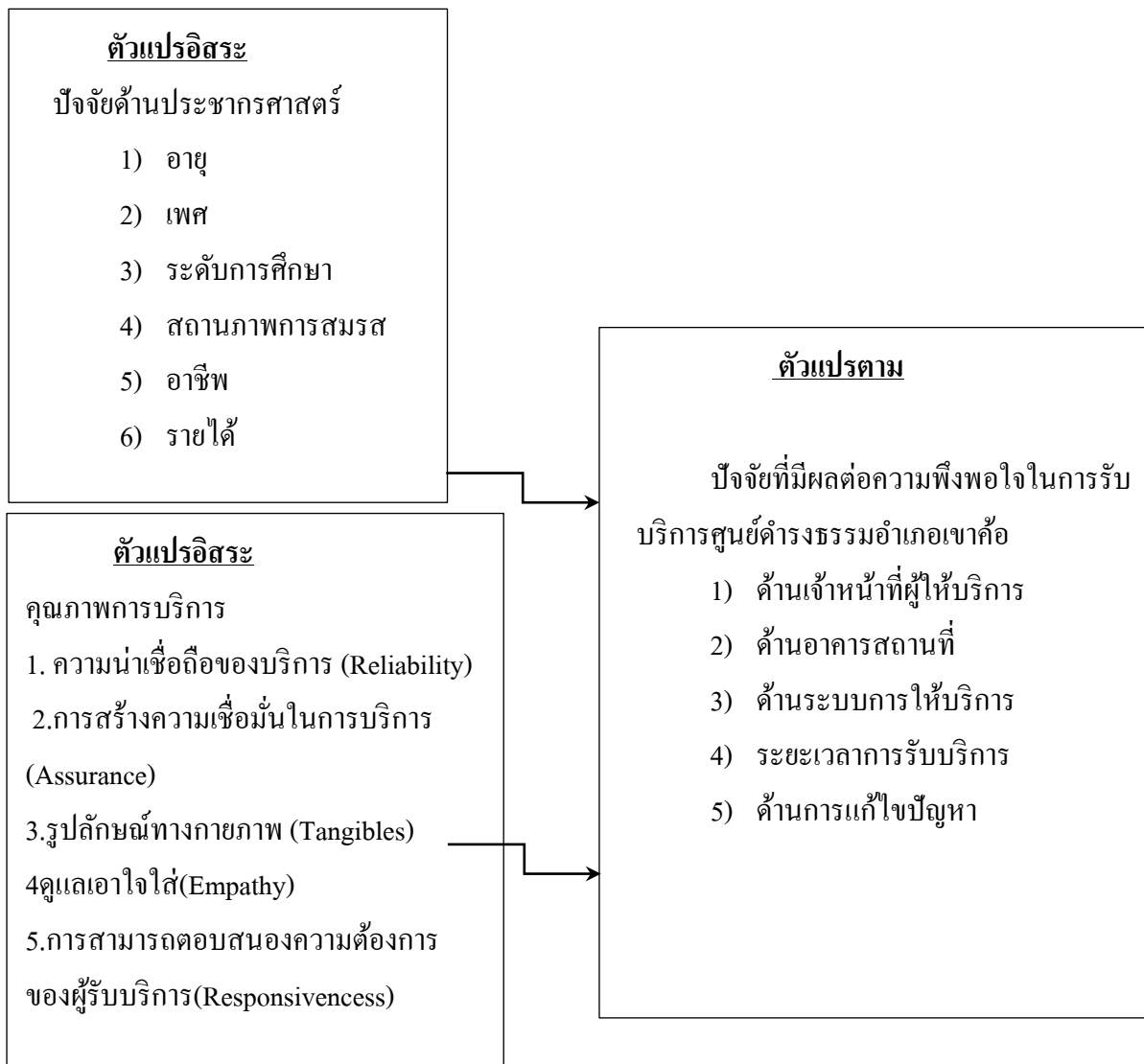
1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ
2. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ” ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ
5. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อในช่วงเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 73 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลของผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อตั้งแต่ตุลาคม 2564 – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 73 คน กัดสัดส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970)

กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 73 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 7 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) สถานภาพ
- 1.4) ระดับการศึกษา
- 1.5) จำแนกตามอาชีพ
- 1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ความน่าเชื่อถือของบริการ
- 2.2) การสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ
- 2.3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ
- 2.4) การดูแลเอาใจใส่
- 2.5) การสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.2) ด้านอาคารสถานที่
- 1.3) ด้านระบบการให้บริการ
- 1.4) ด้านระยะเวลาการรับบริการ
- 1.5) ด้านการแก้ไขปัญหา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1. หาคความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2. หาคความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.971 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ร้อยละ 97.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1 แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

คำถาม	Cronbach's Alpha	N of Items
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.72	4
ด้านอาคารสถานที่	0.70	4
ด้านระบบการให้บริการ	0.72	4
เวลาการรับบริการ	0.72	4
ด้านการแก้ไขปัญหา	0.73	4

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 73คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจภายใน ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาแจกแจงความถี่

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจะต้องมีค่า r ไม่เกิน 0.75

2.2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อโดยใช้การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variation : Anova) หรือ F-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎี มาใช้ในการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จากกลุ่มตัวอย่าง 73 คน สรุปได้ว่า

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 67.12 มีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุดจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 45.21 สถานภาพโสด มากที่สุดจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 69.86 ระดับการศึกษา มากที่สุด ปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 อาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 54.79 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 73 คน พบว่าโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ระยะเวลาการรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และด้านการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression analysis :MRA ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination: R^2) กำหนดนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ, ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ, ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ, ด้านการดูแลเอาใจใส่, ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ, ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเขาค้อ

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ไม่ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเขาค้อ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี stepwise ผู้วิจัย
ได้เลือกโมเดลที่สมบูรณ์ที่สุดพบว่าตัวแปรอิสระด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ จำนวน 4
ตัวแปร ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในปัจจัยคุณภาพการให้บริการผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยพบว่าด้านการดูแลเอา
ใจใส่มีค่า β เท่ากับ .332 ด้านรูปลักษณ์ทางกายมีค่า β เท่ากับ .321 ด้านการตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการมีค่า β เท่ากับ .165 และด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีค่า β เท่ากับ .093 มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจของผู้รับบริการปัจจัยคุณภาพการให้บริการผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเขาค้อ ที่ระดับนัยยะสำคัญ 0.05 และจากการพิจารณาสัมประสิทธิ์การถดถอย (B)
ใน Unstandardized coefficient พบว่าปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ .292 ลำดับที่ 2
คือด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ .235 ลำดับที่ 3 คือด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ .156 และ
อันดับอันสุดท้าย คือด้านความน่าเชื่อถือของบริการ .083 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าถ้ามีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน
นี้มากมากขึ้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจัยคุณภาพการให้บริการผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาค้อ มากขึ้นด้วย เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสู่สมการ
พยากรณ์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .765 อยู่ในความสัมพันธ์ระดับสูง มีอำนาจการ
พยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .585 หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 58.5

ดังนั้นจึงมีข้อมูลเพียงพอที่จะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ
สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเขาค้อ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลำปาง ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดสรรบุคลากรและกำหนดตำแหน่งให้เหมาะสม และเพียงพอ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปาง
- 2) ควรมีการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง
- 3) ควรมีการนำระบบราชการ 4.0 มาใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำปาง อย่างมีรูปธรรม

บรรณานุกรม

- Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. *Social Science and Medicine*, 12, 28.
- Butler. Judith. 1990. 'Gender Trouble, Feminist Theory and Psychoanalytic in Feminism/Postmodernism. L. Nicholson ed. New York: Routledge.
- DE Fleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. 1996. Theories of mass communication. London: Longman.
- Hanna and Wozniak (2001), Shifiman and Kanuk (2003). Consumer behavior. New Jersey: Prentice Hall.
- 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, Fall: 41-50.
- Zeithaml, V. A. , & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill
- กานดา อูฟาร์ไพสิฐ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัจฉ์ สมรรคนัญ, นาวาโท. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือเกาะช้าง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน, สำนักทะเบียนอำเภอกระทรวงมหาดไทย. (2550). ประวัติศูนย์ดำรงธรรม. เข้าถึงได้จาก <http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>

- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญชัย ช่วยชู. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชา มุลา. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศกุนา เจริญกล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
- อัยฎางค์ ปาณิกบุตร. (2559). ธรรมนูญและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.
เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมนูญและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี>