

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF THE DAMRONGTHAM
CENTER, PHETCHABUN PROVINCE

นางสาวกัญชนา ทรัพย์หล้า¹

บทคัดย่อ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 73 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยค่าร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านระยะเวลาการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการแก้ไขปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

From an independent study on the satisfaction of the people towards the services of the Damrongtham Center, Phetchabun Province, this time, the objective was to study the level of people's satisfaction. Users who come to use the service at the Dharma Center, Phetchabun Province and to compare the satisfaction of the people Users who come to use the service at the Dharma Center, Phetchabun Province 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, Phetchabun Province. Service personnel Overall, it was at a high level. (2) The people's satisfaction with the services of the Damrongdhama Center, Phetchabun Province. building Overall, it was at a high level. (3) People's satisfaction towards the services of the Damrongdhama Center, Phetchabun Province. service system Overall, it's at a high level. (4) People's satisfaction towards the service provided by the Damrongtham Center, Phetchabun Province in terms of service time Overall, it was at a high level. (5) People's satisfaction towards the services of the Damrongtham Center, Phetchabun Province. problem solving Overall, it's at a high level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จะเป็นหน่วยงานกลางที่ช่วยในการประสานช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ สำหรับการใช้ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เป็นชุมชนระดับสังคมเมือง ซึ่งระบบวิถีชีวิตของประชาชนจะต้องเสียเวลาด้วยเหตุปัจจัยของปัญหาที่ไม่ทราบว่า จะมีข้อยุติ เมื่อใด หากปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รับการแก้ไข ประชาชนไม่มีที่พึ่งหรือทางเลือกเพื่อใช้ในการแก้ไข ปัญหา ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา ในสังคมจำนวนมาก จนอาจทำให้สภาพสังคม เศรษฐกิจ การใช้ชีวิต มีคุณภาพที่ต่ำลง หรืออาจเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่ออนาคตของประเทศ ประกอบกับผลการ ดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์จำนวนทั้งสิ้น 345 เรื่อง โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์สามารถดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ 433 เรื่องคิดเป็น ร้อยละ 100 ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉะนั้น ศูนย์ดำรง

กรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ในทุกด้าน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนมาระยะหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ยังมีได้เคยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงยังมีได้มีการศึกษาอุปสรรคและปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ต่อไป

คำถามในงานวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกันหรือไม่

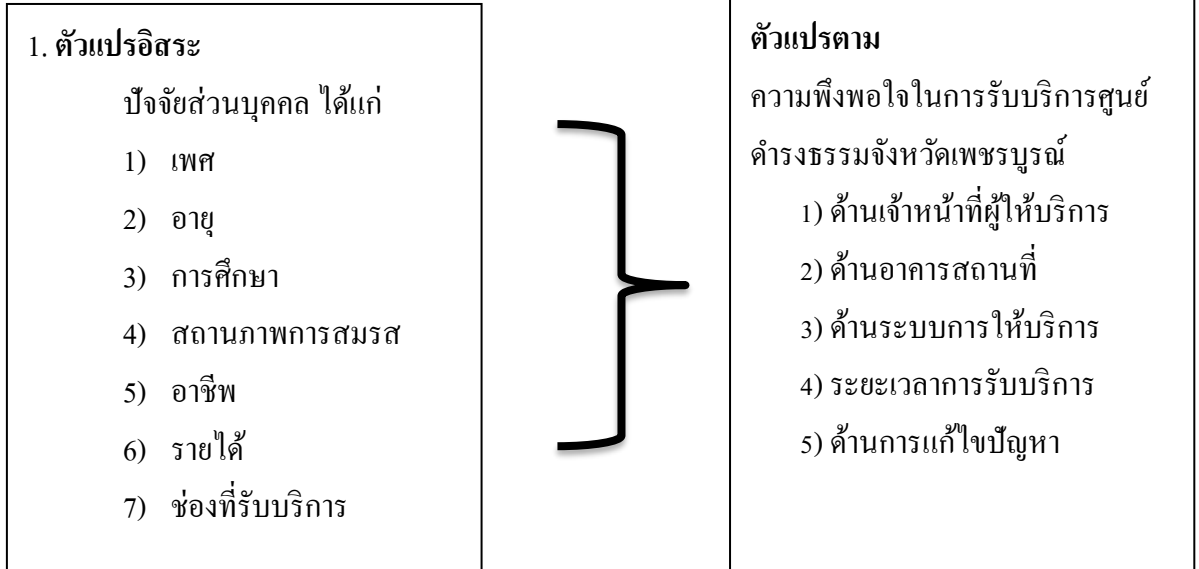
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางในการติดต่อร้องเรียนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
5. ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
6. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
7. ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2560 – 2563
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ระเบียบวิธีดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการนำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน พ.ศ. 2564

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ โดยการรวบรวมจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน พ.ศ. 2564 จำนวน 73 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และช่องทางในการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ระยะเวลาการรับบริการ

4. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่า ดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามภาพรวมทุกด้าน

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.971	20

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ ด้วย ค่าร้อยละ
- 2) ความพึงพอใจ วิเคราะห์ ด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 การใช้ค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ การประเมินค่าเพื่อการแปลผลทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปรผลในแต่ละช่วงคะแนน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale สามารถกำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ของกลุ่มประชากร พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดไว้ดังนี้

- 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก
- 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการและด้านการแก้ไขปัญหา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องมีความรู้ ความสามารถ ในงานที่ให้บริการมีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และความเหมาะสมในการแต่งกาย

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องมีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการ อย่างสะดวกสบายและเพียงพอสถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง สถานที่มีห้องน้ำ สะอาด ที่จอดรถเพียงพอ ป้ายบอกสถานที่อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่อง มีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านระยะเวลาการรับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง และการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้

ด้านการแก้ไข้ปัญหา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องได้รับ คำแนะนำในการแก้ไข้ปัญหาที่ดี ได้รับการแก้ไข้ปัญหาอย่างรวดเร็ว มีความพอใจในการแก้ไข้ ปัญหา และการได้รับแจ้งผลการแก้ไข้ปัญหา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ และช่องทางติดต่อ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านมีความเหมาะสมในการแต่งกาย ด้านมีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และด้านมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ในระดับมาก ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และด้านมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความตั้งใจทำงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือแก้ไข้ปัญหา คอยต้อนรับผู้มารับบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรเพิ่มมากขึ้น

2) ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง มีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและ เพียงพอ มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านสถานที่มีห้องน้ำ

สะอาด ที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านสถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงควรจัดให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำให้มีความสะอาดมากขึ้น และให้จัดระเบียบการจอดรถพร้อมจัดเจ้าหน้าที่เพื่อไม่ให้จอดรถที่ฝ่าฝืนกฎหมายจนทำให้ผู้มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวก

3) ด้านระบบการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ด้านมีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการ ด้านมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการด้านให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งอาจเป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ให้บริการกับประชาชนทุกรายด้วยความเสมอภาค เสมอ ไป ดังนั้น จึงควรกำชับ และกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทุกคน

4) ด้านระยะเวลาการรับบริการ จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ด้านมีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงควรมีการกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ให้ดีขึ้นและรวดเร็วกว่าเดิม

5) ด้านการแก้ไขปัญหา จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา ด้านได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี ด้านมีความพอใจในการแก้ไขปัญหา ด้านได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี และ ด้านได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงควรแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการทุกรายให้รับทราบอย่างต่อเนื่องและชัดเจน และจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับโดยทันที

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ และแนวทางการแก้ไขปัญหา
- 2) ควรศึกษาการนำระบบราชการ 4.0 มาใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหาการเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
- 3) ควรศึกษาประสิทธิภาพการบูรณาการการร่วมกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- 4) ควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. (2550). ประวัติศูนย์ดำรงธรรม. เข้าถึงได้จาก

<http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราาร้องทุกข์ สำนักงาน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย (2554). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ร้องเรียน/ร้องทุกข์. เข้าถึงได้จาก

<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER29/DRAWER045/GENERAL/AL/DATA0000/00000029.PDF>

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์.(2564) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.

เข้าถึงได้จาก www.phetchabun.go.th/complaint/index.php

พิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร. (2561) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรรณิการ์ ทาแกง. (2547). หลักการของงานให้บริการ. ม.ป.ท.

กานดา อุพารไพสิฐ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม,

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- กัจฉ์ สมรรถนัฏ, นาวาโท. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือเกาะช้าง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์
- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติกร สิงห์พันธ์, สิบตำรวจเอก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบันธนาบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวุฒิย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
- ชาญชัย ช่วยชู. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาญชัย หงส์ทอง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐชา มุลา. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ร้อยตำรวจโท. ณัฐวัชร พายสำโรง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน กรมศึกษาสถานีตำรวจภูธรคลองน้ำใส. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชั้นยन्नัท ธงชัย, ว่าที่ร้อยตรีหญิง. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: สามัญบิษชินเอนสอ์แอนด์ดี.

น้ำฝน พิทักษ์โรจนกุล. (2556). ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อมาตรการป้องกันอาชญากรรม: ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปภาณ ชีระวิทย์. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557. (2557, 18 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 8 มติคณะรัฐมนตรี. (2559). เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/infocenter/002/default.asp>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2539). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- มิชัย แพงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิชาญ ศิลปวุฒยา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สกุณา เจริญกล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,

สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
งานทะเบียนราษฎร อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัยฎางค์ ปาณิกบุตร. (2559). ธรรมชาติภาพและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.
เข้าถึงได้จาก [http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมชาติภาพและการ
บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมชาติภาพและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี)