

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม
ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (สาขา 1) จังหวัดลพบุรี¹

SATISFACTION FACTORS ON SERVICE CENTER, YIM DISTRICT,
AT BIG C SUPERMARKET (BRANCH 1), LOPBURI PROVINCE.

อรรวรรณ กล่อมกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ 2564 ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เคยเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน 385 คน และนำข้อมูลที่ได้มา วิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ประชาชน, คุณภาพการบริการ

Abstract

This research aims to study the people satisfaction from the services provided at the Yim District Joint Service Center, Lopburi Province. Quantitative research was used on the fiscal year 2021, by collecting data, questionnaires from 385 samples, who had previously visited the Yim District Joint Service Center. The statistical used for analyzed the data were : frequency percentage mean standard deviation and content analysis.

Keywords: Satisfaction, People, Service quality

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (สาขา 1) จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมการปกครองได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยได้ร่วมกับจังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอ ปัจจุบันมีศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม จำนวน 67 แห่ง ใน 54 จังหวัด ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ในแต่ละสาขา แต่ละจังหวัดมีการเปิดให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งหนึ่งในคือ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ของจังหวัดลพบุรี ซึ่งตั้งอยู่ที่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (สาขา 1) เลขที่ 2 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2560 โดยมีเหตุผลที่เลือกตั้งศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ที่ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (สาขา 1) นั้น เพื่อให้ประชาชนเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกและเหมาะสมกับการเปิดให้บริการ เนื่องจากห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี (สาขา 1) เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดโดยศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ นั้นเปิดบริการใน วันจันทร์ – วันอาทิตย์ เวลา 10.00 - 17.00 น. และหยุดเฉพาะวันนักขัตฤกษ์

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามมาตรา 30 ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว นอกจากนี้ยังมีนโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมา ติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ ซึ่งผลการศึกษา จะทำให้ทราบว่าปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ กำหนดนโยบายงบประมาณ วางแผนการทำงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการต่อไป และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ

คำถามในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ คืออะไร

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา อยู่ในระดับสูงที่สุด

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มทำตั้งแต่ 22 มีนาคม – 27 เมษายน พ.ศ. 2564

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ตัวแปรอิสระเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา กับคุณภาพในการบริการ และมีตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา จำนวน 385 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.สามารถรู้ถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าใช้บริการในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา

2.เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญให้ผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา กำหนดนโยบาย งบประมาณวางแผนการทำงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการต่อไป

4.สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยี่มา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎี ของ (Cronin and Taylor, 1992) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และของ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์ 2539) ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

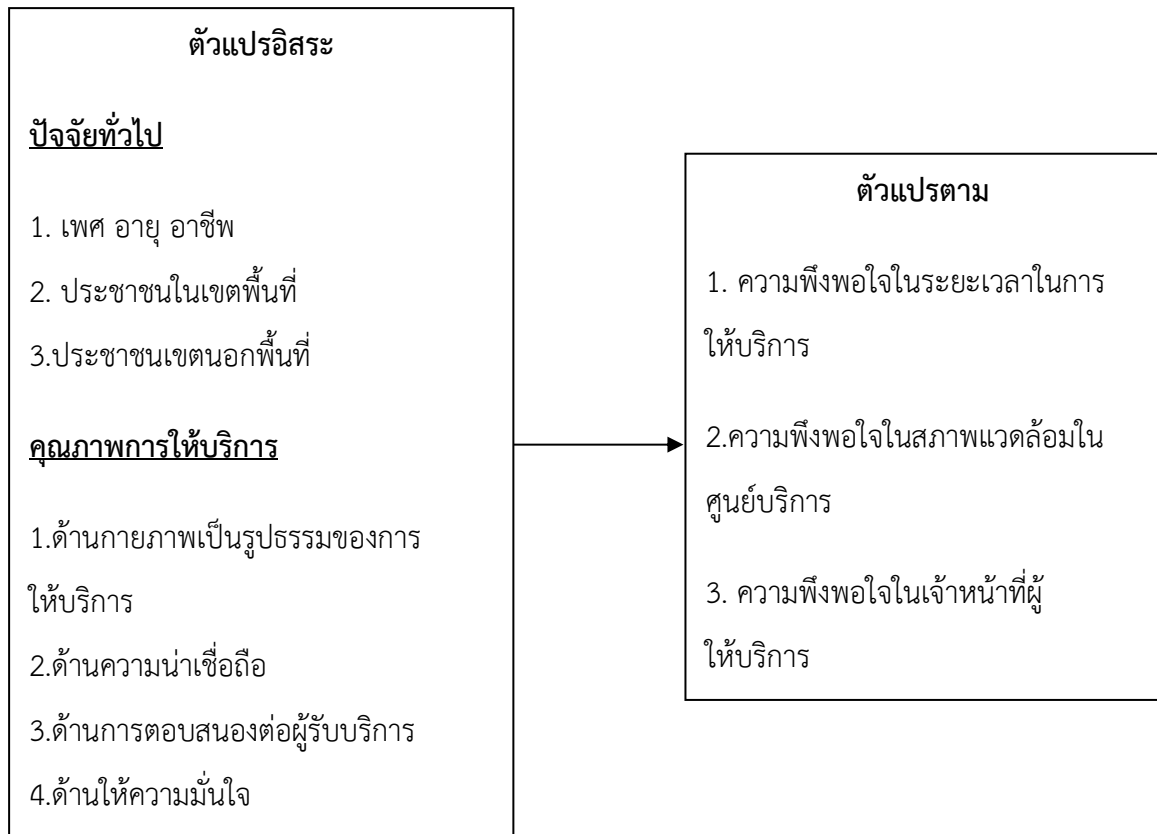
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ตัวแบบที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาทฤษฎีของ (Parasurannull, Zeillannal & Berry 1985) คุณภาพการให้บริการโดยข้าพเจ้าเลือกศึกษา 5 ด้าน ได้แก่

- 1.ด้านกายภาพเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

- 2.ด้านความน่าเชื่อถือ
- 3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4.ด้านให้ความมั่นใจ
- 5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ จำนวน 385 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ได้แก่ แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self – administered questionnaire)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบ สอบ ถามวิเคราะห์ข้อมูลแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันดับอันดับ และสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม

ผลการวิจัย

1.การวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านกายภาพ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองมาเป็นด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านระยะเวลา ความพึงพอใจในการใช้บริการอำเภอยิ้ม ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทดสอบสมมติฐาน

1. ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม อยู่ในระดับสูงที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม อยู่ในระดับสูงที่สุด นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐกรณ์ ยาวชั้น แก้ว(2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม กรณีศึกษา บริษัท มิตรชุบิชิ อีเล็คทริก แพคทอรี่ ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของตัวแปรที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในแต่ละ ด้านตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรมประกอบด้วย การสร้างความมั่นใจด้านบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด มีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาณัฐ ทับทิมทอง และ จรรย์วรรณ จันทร์รัตน์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของ ธนาคารออมสิน กรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และด้านความใส่ใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน

1. เปิดบริการสาย
2. ควรจัดโซนให้บริการ เนื่องจากสถานการณ์ covid19
3. ควรมีการอบรมทบทวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ไปยังอำเภอต่างๆด้วย โดยเฉพาะเรื่องระบบการขอเอกสาร เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ชำนาญ นานๆทำที่จำเอกสารไม่ได้บางที่ขอเอกสารอีกอย่างเจ้าหน้าที่ให้เอกสารอีกผิด เสียค่าธรรมเนียมหลายรอบ บางที่ยังไม่มีเอกสาร 2 ภาษา

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน

เนื่องจากศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ เปิดบริการในห้างสรรพสินค้า จึงทำให้การเปิดบริการเป็นไปตามเวลาเปิดทำการของห้างสรรพสินค้า ประชาชนที่มาใช้บริการอาจไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง ดังนั้น ทางศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อการเข้าถึงของประชาชน

ในส่วนของการจัดโซนให้บริการ เนื่องจากสถานการณ์ covid19 นั้นทางศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ มีมาตรการคัดกรองบุคคลเข้าออกในการใช้บริการตลอด แต่ในปัจจุบันอำเภอเมืองมีคำสั่งให้ปิดบริการชั่วคราว เพราะเป็นห่วงความปลอดภัยของประชาชนที่จะเข้ามาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากในห้างสรรพสินค้ามีประชาชนเดินทางเข้าออกตลอดเวลา จึงมีความเสี่ยงสูง

นอกจากนี้ จากข้อเสนอที่ว่า ควรมีการอบรมทบทวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ไปยังอำเภอต่างๆ ด้วย โดยเฉพาะเรื่องระบบการขอเอกสาร เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ชำนาญ ผู้วิจัยมีความเห็นด้วยในเรื่องการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องเอกสารต่างๆ จะมีแค่เจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้นที่ทราบรายละเอียดของเอกสาร ในด้านของการเสียค่าธรรมเนียม นั้น ถ้าเป็นเพราะการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และบางที่ยังไม่มีเอกสาร 2 ภาษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการพัฒนาเรื่องเอกสารให้มีภาษาสากลให้ทั่วถึงตามสถานที่ราชการ เพื่อบริการประชาชนตามข้อเสนอแนะท่านนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ ควรเป็นการกำหนดโครงการและขับเคลื่อนโครงการ โดยควรเริ่มจากสำรวจความต้องการของประชาชนที่แท้จริงที่จะหาวิธีการทำให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างพึงพอใจ สะดวก รวดเร็วและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ ซึ่งในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เข้าไปบริการประชาชนไม่ได้ทั่วถึงอาจเป็นเพราะจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการที่มีจำนวนเยอะในช่วงเวลานั้นๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อประชาชนในการให้ความรู้หรือเหตุผลกับประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ควรเน้นการบริการให้เป็นที่ไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมากยิ่งขึ้น และรวมไปถึงการปลูกฝังความคิดให้แก่บุคลากรที่ว่า “มุ่งทำให้ประชาชน ทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น”

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะที่ประชาชนจำนวนหนึ่งเสนอมาในด้านระยะเวลาในการเปิดให้บริการ มาตรการการป้องกันโควิด19 ของภาครัฐ และด้านการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านชนิดของเอกสาร รวมถึงการมีเอกสารสองภาษาเพื่อบริการประชาชนอย่างทั่วถึงและครบถ้วน ผู้วิจัยหวังว่าผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ จะนำข้อมูลในวิจัยเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยินดีให้ผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์บริการร่วม อำเภอ..ยิ้มฯ นำผลการวิจัยไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ศูนย์บริการร่วม อำเภอ.. ยี่มาฯ รวมถึงใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ วางแผนการทำงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของ ประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชนแล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน

2. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่น ๆ รวมถึงการโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ ประชาชนได้ความใกล้ชิดและได้รับบริการอย่างทั่วถึง

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการเพิ่มวิธีการวิจัยอื่นๆ ผสมผสานเข้าไปใน การทำการศึกษาวิจัย เรื่องนั้นๆด้วย เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้การเก็บข้อมูลมี เนื้อหาที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ เกิดความ หลากหลายของข้อมูล ช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีมุมมองที่กว้างมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.
ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2564, จาก <https://www.hii.or.th/haii/wp-content/uploads/>
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนัก
นายกรัฐมนตรี.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิ
ราช.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Koehler, J.W. & J. M. Pankowski. (1996). Quality Government : Designing, Developing
and Implementing TQM. N.J. : St. Lucie Press.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access definition and
relationship to consumer satisfaction. Medical Care, 19 (2), pp. 127-140.
- Maslow, Abraham M. 1954. Motivation and Personality. New York : Harper and Row.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990) Relationship Quality in Services Selling:
An Interpersonal Influence Perspective. Journal of Marketing, 54(1), 68-81.