

**อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ให้บริการ
จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม¹**

The Impact of Service Quality on Satisfaction of People who Received Service from

Nakhon Pathom Provincial Damrongdhama Center

ภัทรศยา พานิชกุล²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ให้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยการวิจัยครั้งนี้ ประชากรผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 ผลการศึกษพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มาใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เชิงบวก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจเชิงลบ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น และไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของอิทธิพลของคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของประชากรผู้ให้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมและคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

¹ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ให้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The Impact of Service Quality on Satisfaction of People who Received Service from Nakhon Pathom Provincial Damrongdhama Center. It is a quantitative research. The objective is to study service quality factors, including the concreteness of services, and reliability. Responsiveness Confidence or confidence and empathy or access to the mind that satisfaction of people who receive services from the Nakhon Pathom Provincial Damrongdhama Center. During fiscal year 2023 between October 1, 2022 - September 30, 2023. The results of the study showed that the influence of quality Providing services to the satisfaction of the population of customers from the Nakhon Pathom Provincial Damrongdhama Center. Positive include the concrete aspect of the service and the caring or approachable aspect of the mind. Negatives include the reliability and trust aspects. Responding to needs and giving confidence or confidence and not affecting satisfaction, including reliability and trust. Responsiveness and Needs Giving confidence or believing. Trust when analyzing the variability of the influence of quality. Providing services that affect the satisfaction of the population who receive services from the Nakhon Pathom Provincial Damrongdhama Center. It was found that the dependent variable and the independent variable have a linear relationship statistically significant.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเป็นตัวชี้วัดสำคัญ ที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชากรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชากรให้ได้มากที่สุด (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2566 อ้างถึงใน สิทธิชัย เพ็ชรพูล, 2566) และคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดทุกจังหวัดได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชากร และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ซึ่งจังหวัดนครปฐมได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดนครปฐม

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชากรถือเป็นเสียงสะท้อนการบริหารราชการของภาครัฐว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชากรมาโดยตลอด ผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชากร และเปิดโอกาสให้ประชากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อให้การบริหารภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชากรได้อย่างแท้จริง และเป็นการเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะปัจจุบันภาครัฐกำลังเผชิญกับสภาพแวดล้อมการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชากรได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงทำให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, 2559)

ข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566 พบว่า มีประชากรมาร้องเรียน/ร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม รวมจำนวน 887 เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชากรมาร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุด คือ เดือดร้อนรำคาญ จำนวน 410 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 46.22 รองลงมา คือ การขอความช่วยเหลือ จำนวน 231 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.04 เรื่อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 109 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.29 และเรื่องอื่น ๆ จำนวน 137 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.41 ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการให้แล้วเสร็จ จำนวน 101 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.39 และยุติเรื่องแล้ว จำนวน 786 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.95

จังหวัดนครปฐมได้จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ทำหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งเรียกพยานบุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่างๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ โดยในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน อันเป็นการบูรณาการส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม, 2566)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม สำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชากร อันเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการบริหารราชการของภาครัฐว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ให้สอดคล้องกับนโยบายในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชากรในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

คำถามในการวิจัย

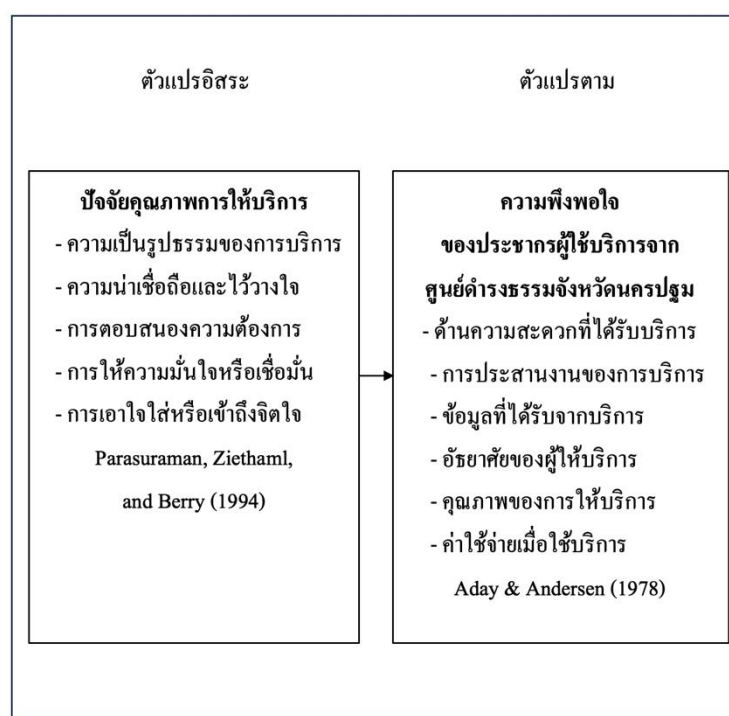
1. ความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมและคุณภาพการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม แตกต่างหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม หรือไม่ อย่างไร

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการสรุปผลการวิจัย โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 จำนวน 887 คน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ อยู่ที่ $\pm 5\%$

2. แบบแผนการวิจัย

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจากประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ยกตัวอย่างเช่น บทความ หนังสือ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจหรือความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่หรือเข้าถึง แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ทัศนคติความสนใจของผู้ให้บริการ คุณภาพของการให้บริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาได้ โดยเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545) โดยค่าความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.991 ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ 0.979 และ ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรต้นมีค่าเท่ากับ 0.962 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้น แบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 การจัดเตรียมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบถึงความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสในโปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

5.2.1 เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้บริการ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

5.2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ผลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

5.2.4 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตั้งแต่ 2 ค่าขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 216 คน ประสบการณ์การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 181 คน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ด้านความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

ประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านที่มีค่าเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

พบว่า ความพึงพอใจของประชากรผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง สามารถสรุปได้ว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เชิงบวก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเอาใจใส่หรือเข้าถึงจิตใจ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มาใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เชิงลบ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้มาใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจหรือเชื่อมั่น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชากรผู้ใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ดังนี้

- 1) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ควรซื้อเครื่องมือ เทคโนโลยี นวัตกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก มาใช้สำหรับการให้บริการที่เหมาะสม เช่น ช่องทางการขอรับบริการ ข้อมูลข่าวสาร จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ
- 2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ควรกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับประเภทงานและปริมาณงาน รวมถึงบริหารจัดการกำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
- 3) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา แสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าคุณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มที่
- 4) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ควรปรับปรุงลักษณะการปฏิบัติงานให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสถิติงานบริการในอดีต เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องขอคำปรึกษา แนะนำทางกฎหมาย เพื่อนำมาวางแผนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ไปสมบุญ และปราณี อ่อนศรี. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ รพ.พระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 16(2), 30–40.
- นพดล ศรีสุข และสัญลักษณ์ ปัญวัฒนลิขิต. (2564). ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน: ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารปัญญา*, 28(1), 13–28.
- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ประกายดาว ไคล้มา. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2561. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่
- ปทุมวรรณ สิ้นสิ้น. (2560). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 87–100.
- พัชร อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศิริรักษ์ ภูริธัญ และกฤษฎา มุขัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. สืบค้นจาก <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/1898/1484>

- ศิริลักษณ์ มากมณี. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดราชบุรี (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม).
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2559). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ร้องเรียน.
กรุงเทพฯ: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม. (2566). สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม. นครปฐม:
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา
ระบบราชการหมายเลข 002. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สุพัทธ์ดา งามคำ. (2566). คุณภาพการให้บริการ กลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย โรงพยาบาลกลาง
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน, 9(3), 69–80.
- สุมิตตา ทองมิตร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า(การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สิทธิชัย เพ็ชรพล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ
จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ
- โสภิต มนต์จันทร์. (2560). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว
เนื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- Aday, L. A., & Andersen, R. M. (1978). Equity of access to medical care: A conceptual and empirical overview.
Medical Care, 19(12), 4–27.
- Likert, R. (1967). The method of constructing and attitude scale. In M. Fishbein (Ed.), *Reading in attitude
theory and measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- 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(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison
standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Rows.