



**ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ
แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม**

**Good Governance and Service Quality Management
at Nakhon Pathom Government Center**

สุกัญญา โพธิจาตุม

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

พ.ศ. 2563

**ธรรมเนียมปฏิบัติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ
แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม**

สุกัญญา โพธิจาตุม

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

พ.ศ. 2563

**Good Governance and Service Quality Management
at Nakhon Pathom Government Center**

Sukanya Phothijathoom



**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
Faculty of Business, Dhurakij Pundit University**

2020



ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


หัวข้อสารนิพนธ์ ธรรมเนียมปฏิบัติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ
จังหวัดนครปฐม

เสนอโดย สุกัญญา โพธิจาตุม


สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.สุรวิ สุนาลัย

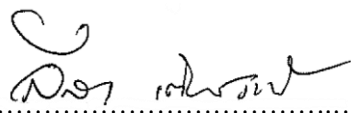
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร.สุรวิ สุนาลัย)


..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เต็งสูงเนิน)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 12 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อสารนิพนธ์	ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม
ชื่อผู้เขียน	ศุภกัญญา โปธิจาทุม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สุรวิ ศุนาลัย
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยดำเนินการศึกษาธรรมาภิบาล 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และศึกษาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านกายภาพ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ 3) ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ

แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมไม่ต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ธรรมชาติของบริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



Thematic Paper Title	Good Governance and Service Quality Management at Nakhon Pathom Government Center
Author	Sukanya Phothijathoom
Thematic Paper Advisor	Dr.Suravee Sunalai
Department	Management
Academic	2020

Abstract

The purposes of this study were as the following: 1) to compare the levels of client satisfaction with service quality management at Nakhon Pathom government center classified by personal factors, and 2) to study a relationship between good governance and client satisfaction with service quality management at Nakhon Pathom government center. In this research, good governance consisted of rule of law, merit, transparency, participation, accountability, and effectiveness and efficiency. Service quality (The SERVQUAL Model) was used to evaluate quality of service, consisted of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.

The samples from this study consisted of 388 individuals who were served by Nakhon Pathom government center. The research instrument was the questionnaires. For the statistics that used to analyze descriptive data were frequency, percentage, mean and standard deviation, and inference statistics were t-test and One-way ANOVA, and tested the differences among items with LSD (Least significant difference test) and analyzed the relationship by Pearson's Correlation Coefficient.

Findings reveal that 1) good governance of Nakhon Pathom Government Center in overall was at the highest level. When considered separately, it was found that the effectiveness and efficiency has the highest mean followed by merit, transparency, participation, accountability, and rule of law respectively, 2) service quality of Nakhon Pathom Government Center in overall was at the highest level. When considered separately, it was found that the responsiveness has the highest mean followed by empathy, tangibles, assurance, and reliability respectively, 3) There are no different satisfactory levels between clients with different genders receiving the service of Nakhon Pathom government center, while there are significantly differences

in satisfactory level between clients with different ages, academic level, average income and occupations at 0.05 level, and 4) the good governance of Nakhon Pathom government center have positive correlation with service quality at statistical significant level of 0.01



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ธรรมเนียมปฏิบัติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณา ความอนุเคราะห์ และกำลังใจ ที่ดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุรวิ สุนาลัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ และข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการศึกษา ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช คำสุพรหม ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เต็งสูงเนิน กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ต่าง ๆ อันผู้วิจัยมิได้เอ่ยนาม ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทางด้านวิชาการ รวมทั้งได้แต่งตั้งให้ผู้วิจัยใช้คั่นคว้า อ้างอิง จนทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม และเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดนครปฐม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และอำนวยความสะดวกอย่างดียิ่ง และขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจ สำคัญ จนการค้นคว้าวิจัยสำเร็จด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาและคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุกัญญา โพธิจาทุม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ.....	22
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	26
2.6 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	41
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	41
3.2 ประชากรและตัวอย่าง.....	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	49
4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	51
4.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	59
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	65
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	81
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	101
ก แบบสอบถาม.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	49
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อธรรมาภิบาล.....	52
4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักนิติธรรม.....	53
4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักคุณธรรม.....	54
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักความโปร่งใส.....	55
4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักความมีส่วนร่วม.....	56
4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักความรับผิดชอบ.....	57
4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อธรรมาภิบาล หลักความคุ้มค่า.....	58
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ.....	59
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	60
4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ.....	61
4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ.....	62
4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง.....	64
4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ.....	65
4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ.....	66
4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	67
4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	69
4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ.....	70
4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	73
4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	74
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	75
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ.....	76
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ.....	76
4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	77
4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง.....	78
4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม.....	79
4.30 สรุปสมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมต่างกัน.....	80
4.31 สรุปสมมติฐานที่ 2 ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม.....	80

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	42



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และมาตรา 30 กำหนดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรับทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจของส่วนราชการ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) รัฐบาลจึงมีนโยบายในการให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการด้านการให้บริการประชาชน โดยให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นในส่วนราชการและห้างสรรพสินค้า เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถรับบริการที่หลากหลายได้ในคราวเดียวกันตามหลักเกณฑ์การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5) และพัฒนาจนเกิดเป็นแนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้วยการส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย ก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ นายกรัฐมนตรีจึงได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และกำหนดให้มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ และเพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงต้องมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยเน้นการพัฒนาด้านการบริการและด้านระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2562) ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ภาครัฐต้องยึดถือและปฏิบัติ คือ หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งถูกกำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน และเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) เห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกหน่วยงาน เนื่องจากการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆ ที่หน่วยงานพึงกระทำ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จังหวัดนครปฐมได้ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการให้บริการของภาครัฐในจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล ให้เป็นจังหวัดต้นแบบที่หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการได้อย่างโปร่งใส รวดเร็ว และมีธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศไปสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยได้จัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม (Government Center) ซึ่งมีพันธกิจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม เกิดขึ้นจากพลังประชารัฐ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมกันพัฒนาให้เกิดการให้บริการของภาครัฐ โดยผนึกกำลังรูปแบบความคิดการบริการประชาชนที่มุ่งตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนเป็นสำคัญ รวมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก มีศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงง่าย ตลอดจนเป็นการลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ เพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการนอกเวลาราชการ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนากระบวนการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายให้เป็นจังหวัดต้นแบบที่สามารถ “ให้บริการฉับไว จุดเดียวจบ ครบทุกเรื่อง” เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง โดยศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีหน่วยงานร่วมให้บริการ จำนวน 10 หน่วยงาน รวม 26 งานบริการ ประกอบด้วย

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม
2. ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม
4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม
5. สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม
6. สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม
7. อำเภอสามพราน
8. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม
9. การประปาส่วนภูมิภาค สาขานครปฐม และ
10. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

นับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ได้มีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น 111,432 ราย (จังหวัดนครปฐม, 2563) แสดงให้เห็นว่า ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีประชาชนเห็นความสำคัญ และเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดมา

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง และยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐดังกล่าว จึงสนใจทำการศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 จำนวน 6 หลัก และการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

งานวิจัยนี้มีคำถามในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมต่างกันหรือไม่
2. ธรรมชาติภาวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามในการวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมากำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติภาวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดต่างกัน
2. ธรรมชาติภาวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอเครน (Cochran, 1977) จำนวนไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 โดยแบ่งเป็น 6 หลัก ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law)
2. หลักคุณธรรม (Merit)
3. หลักความโปร่งใส (Transparency)
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
6. หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency)

ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)
3. ด้านกายภาพ (Tangibles)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
5. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัด นครปฐม

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการในตำแหน่งและหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกภายหลังจากที่ได้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองเท่ากับหรือมากกว่าที่ตนคาดหวัง และหากได้รับการตอบสนอง น้อยกว่าที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน และสอดคล้อง กับความต้องการของสังคม โดยคำนึงถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส รวมถึงการที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาประเทศให้ เป็นไปอย่างมั่นคง และยั่งยืน

นิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การกระทำที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎระเบียบหรือ ข้อกำหนด และมีการเผยแพร่กฎระเบียบและข้อกำหนดดังกล่าวให้ผู้รับบริการทราบ

คุณธรรม (Merit) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จริงใจ ยึดมั่นใน ความถูกต้องและจรรยาบรรณอันดีงาม มีความเป็นธรรม มีความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ และรับรู้ได้ว่าการกระทำนั้นเป็นไปด้วยความถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สามารถติดตาม ผลการดำเนินงานได้ และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา โดยผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก

ความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการมีส่วนรับรู้กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และนำไปพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ และยึดถือผลประ โยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency) หมายถึง การให้บริการที่มีการบริหารจัดการ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการไม่ใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย และเกินความจำเป็น

การบริการ หมายถึง การกระทำในการส่งมอบคุณค่าหรือตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการส่งมอบบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือในระดับที่สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดี และศักยภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงมีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างปลอดภัย

การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การกระทำที่แสดงให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

กายภาพ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการบริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม หมายถึง สถานที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐนอกสถานที่ตั้งตามปกติ ซึ่งเกิดขึ้นจากพลังประชารัฐ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมกันพัฒนาให้เกิดการให้บริการของภาครัฐ ตั้งอยู่ในศูนย์การค้า เซ็นทรัล พลาซ่า ศาลาชา ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีหน่วยงานร่วมให้บริการจำนวน 10 หน่วยงาน รวม 26 งานบริการ ประกอบด้วย 1.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม 2.ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม 3.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม 4.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม 5.สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม 6.สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม 7.อำเภอสามพราน 8.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม 9.การประปาส่วนภูมิภาคสาขานครปฐม และ 10.องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกภายในจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่จะแสดงทัศนคติในเชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นหรือสถานการณ์นั้นบนพื้นฐานของการได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยม ความคาดหวัง หรือประสบการณ์ที่ได้รับ จากการศึกษาค้นคว้าความหมายของคำว่าความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น. 775, 793) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โกมล, 2550) ให้คำจำกัด

ความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าการรับรู้สูงเกินจากความคาดหวัง บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

ความหมายที่พบในชื่ออย่างแพร่หลาย Oliver (1997 อ้างถึงใน ยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการวัดความพึงพอใจนั้น Oliver ได้ทำการศึกษาโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริงของผู้บริโภค ทำให้เกิดแบบจำลองความไม่สอดคล้องกับความคาดหวังขึ้น (The Expectancy Disconfirmation Model) ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยสามารถแบ่งได้ 3 ระดับดังต่อไปนี้

1. การยืนยัน (Confirmation) คือ สินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตรงตามที่คาดหวังเอาไว้ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้ เกิดเป็นความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น

3. ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) คือ สินค้าหรือการบริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคน้อยกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกภายหลังจากที่ได้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองเท่ากับหรือมากกว่าที่ตนคาดหวัง ซึ่งหากได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Maslow (1954 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ, 2555) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือไม่ ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการมีระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs) ได้แบ่งลำดับชั้นของความ ต้องการไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความ ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ สักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ชัยพร ภัทรวารีกุล, วิภาดา ศรีจรูญรุ่ง, และสันหัต พรประเสริฐมานิต (2549) ได้ศึกษากระบวนการเกิดความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ตามนิยามของความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่จะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ที่ได้รับและมาตรฐานภายในใจ พบว่า ความคาดหวัง (Expectation) ส่งผลต่อความความพึงพอใจ (Johnson, Anderson, & Fornell, 1995) ทฤษฎีส่วนใหญ่กล่าวไว้ว่าการที่ความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับหรือผลลัพธ์สอดคล้องกันหรือไม่สอดคล้องกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

ก่อนที่จะอธิบายถึงทฤษฎีที่กล่าวถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จะขออธิบายเรื่องคำศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายกระบวนการเกิดความพึงพอใจ ผลลัพธ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบกับความคาดหวังแบ่งได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ ผลลัพธ์จริง (Objective performance) คือ ผลของสินค้าหรือบริการตามความเป็นจริงจะเป็นค่าคงที่ และผลลัพธ์ตามการรับรู้ (Subjective performance หรือ Perceived performance) เป็นผลลัพธ์ที่ผู้บริโภคแต่ละคนประเมินตามการรับรู้ของผู้บริโภคเอง จากผลลัพธ์ที่แตกต่างกันนี้ทำให้เกิดกระบวนการสอดคล้องไม่สอดคล้องที่แตกต่างกัน 2 แบบ ได้แก่ ความไม่สอดคล้องตามจริง (Objective disconfirmation) คือความแตกต่างของผลลัพธ์จริงกับความคาดหวัง และความไม่สอดคล้องตามการรับรู้ (Subjective disconfirmation)

ทฤษฎีที่อธิบายเรื่องกระบวนการเกิดความพึงพอใจในผู้บริโภค จะเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ จากความคาดหวัง ความไม่สอดคล้อง และผลลัพธ์ของสินค้าหรือบริการตามการรับรู้ หลายทฤษฎีอาจให้ผลลัพธ์ที่เกิดความพึงพอใจเหมือนกัน แต่กระบวนการที่เกิดแตกต่างกัน ทำให้การปรับเปลี่ยน หรือการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่น ทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง (Assimilation-contrast theory) และทฤษฎีไม่สอดคล้อง (Dissonance) ซึ่งทฤษฎีต่าง ๆ มีดังนี้

1. ทฤษฎีแตกต่าง (Contrast theory) Cordozo (1965) ได้พบว่าเมื่อความคาดหวังเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับผลลัพธ์จริงของผลิตภัณฑ์จะเกิดความแตกต่าง (Contrast) ขึ้น ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริโภค ผลลัพธ์ที่ได้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมองเห็นความแตกต่างดังกล่าวชัดเจนมากกว่าความเป็นจริง แสดงให้เห็นว่าคนรับรู้ผลลัพธ์ของสินค้าอยู่ห่างจากความคาดหวังมากกว่าผลลัพธ์จริง กล่าวคือ ถ้าผลลัพธ์ที่ได้น้อยกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะรับรู้ผลลัพธ์นั้นแย่กว่าผลลัพธ์จริง จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ขณะที่ถ้าผลลัพธ์ที่ได้มากกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะรับรู้ผลลัพธ์ดังกล่าวสูงกว่าความเป็นจริง และจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง (Assimilation-contrast theory) Sherif & Hovland (1961) ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่า ถึงแม้ว่าผลลัพธ์ที่รับรู้จะแตกต่างจากความคาดหวัง แต่ก็ไม่จำเป็นเสมอไปที่ผู้บริโภคจะไม่พึงพอใจ ถ้าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่รับรู้น้อย ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะตกอยู่ในบริเวณที่เรียกว่าขอบเขตที่ยอมรับได้ (Acceptance level) ถ้าผลลัพธ์ตกอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้แล้ว ผู้บริโภคจะปรับเปลี่ยนการรับรู้ผลลัพธ์ให้ตรงกับความคาดหวัง

ของตนเอง แต่ทว่าถ้าเกิดผลลัพธ์ที่รับรู้แตกต่างจากความคาดหวังมากจนเกิดขอบเขตที่ยอมรับได้ไป จะทำให้เกิดผลแตกต่าง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมองความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์และความคาดหวังมากขึ้น ถ้าผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวังจะถูกประเมินว่าพึงพอใจมากกว่าผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่า ความคาดหวังเล็กน้อย จากทฤษฎีนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ว่าจะสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าสูงกว่าความเป็นจริงเล็กน้อย เพื่อให้ผู้บริโภคปรับเปลี่ยน แต่อย่างไรก็ตามการหาขอบเขตที่ยอมรับได้ของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่ยาก และยิ่งสินค้าหรือบริการมีความเชื่อมโยงกับลูกค้าสูง (High human-product involvement) ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะไม่พึงพอใจมากกว่าสินค้าหรือบริการที่เชื่อมโยงกับลูกค้าต่ำ

3. ทฤษฎีไม่สอดคล้อง (Dissonance theory) Festinger (1957) ได้เสนอทฤษฎีจิตวิทยา สังคมเรื่องความไม่สอดคล้องทางปัญญา ระหว่างความเชื่อ เจตคติ ถ้าในที่นี้เป็นการรับรู้ผลลัพธ์ของสินค้าหรือบริการและความเป็นจริง เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องแล้วจะทำให้เกิดภาวะไม่สบายทางใจ (Psychological discomfort) ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะปรับเปลี่ยนการรับรู้ผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ทำให้ผลออกมาคล้าย ๆ กับทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง ปัญหาในการทดสอบทฤษฎีนี้คือการไม่สอดคล้องของผลลัพธ์และความคาดหวัง ส่งผลต่อความไม่สอดคล้องทางปัญญาจริง Festinger ได้สรุปไว้ว่าความไม่สอดคล้องทางปัญญาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ 1) ตัดสินใจได้เอง 2) ตัดสินใจไปแล้วยกเลิกไม่ได้ คนอื่นรู้การตัดสินใจของผู้บริโภคแล้ว และ 3) เกิดภาวะไม่สอดคล้องแน่นอน

4. ทฤษฎีการมองทางลบอย่างแผ่ขยาย (Generalized negativity theory) Carlsmith & Aronson (1963) ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่า ความไม่สอดคล้องใด ๆ จะถูกรับรู้ว่ามีเพียงน้อยกว่าเมื่อผลลัพธ์สอดคล้องกับความคาดหวัง มีแนวโน้มที่สินค้าหรือบริการจะไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ได้ตั้งเอาไว้ แสดงว่าถ้าผู้บริโภคไม่มีความคาดหวังไว้ก่อน ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มพึงพอใจมากกว่ามีความคาดหวังเอาไว้ Oliver (1977) กล่าวว่าทฤษฎีนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคผูกพันกับสินค้ามาก มีความสนใจมาก และ Weaver & Brickman (1974) กล่าวว่าทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีความคาดหวังรุนแรง

5. ทฤษฎีทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing theory) Deighton (1984) ได้เสนอคำอธิบายทางปัญญาในการอธิบายผลของความคาดหวังที่มีต่อการประเมินผลลัพธ์จากสินค้าหรือบริการในการโฆษณา มีสองชั้นด้วยกัน ชั้นแรกโฆษณาสร้างให้เกิดความคาดหวังหรือสมมติฐาน และต่อมาผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะยืนยันความคาดหวังหรือสมมติฐานของตนเอง คล้าย ๆ กับแนวคิดเรื่องอคติในการยืนยันความคิดของตนเอง (Confirmation bias) และถ้าเกิดมีประสบการณ์กับสินค้ามาก จะมีแนวโน้มที่ทฤษฎีนี้อธิบายได้มากขึ้น เนื่องจากบุคคลจะใช้กระบวนการจากบนสู่

ล่าง (Top-down processing) คือใช้ความรู้ความเข้าใจของตนเองในการตีความผลลัพธ์สินค้าหรือบริการ (Hoch & Ha, 1986)

Babin, Griffin, & Babin (1994) ได้ทดสอบทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่างว่ามีผลแตกต่างกันหรือไม่เมื่อความผูกพันต่อสินค้าเปลี่ยนแปลงไป (สูงหรือต่ำ) พบว่า เมื่อความผูกพันต่อสินค้าสูง จะทำให้การประเมินความพึงพอใจมีลักษณะสุดขั้ว กล่าวคือ เมื่อประเมินว่าพึงพอใจจะประเมินสูงมาก เมื่อประเมินว่าไม่พึงพอใจจะประเมินต่ำมาก แสดงให้เห็นว่าใช้ทฤษฎีแตกต่างในการอธิบาย แต่เมื่อมีความผูกพันต่อสินค้าต่ำ จะมีแนวโน้มใช้ทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล มีผู้ให้ความหมายและแนวคิด ไว้ดังนี้

ความหมายของธรรมาภิบาล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, น. 597, 1374) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” หมายความว่า “คุณความดี ความยุติธรรม ความถูกต้อง” และ “อภิบาล” หมายความว่า “บำรุงรักษา ปกครอง” ดังนั้น “ธรรมาภิบาล” ตามศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง วิธีการปกครองที่ดี (Good Governance)

ธีรยุทธ บุญมี (2541 อ้างถึงใน มานะ อิ่มอุดม, 2558, น. 30-31) เป็นผู้ที่ทำให้คำว่า “ธรรมรัฐ” เป็นคำที่ใช้แทนคำว่า “Governance” โดยให้คำจำกัดความว่า หมายถึง การปกครองประเทศที่มีการบริหารที่เน้นการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น ทั้งยังเป็นการเปลี่ยนเป้าหมาย วิธีการ ทศนคติของการบริหารประเทศ มาเน้นที่ประชาชนผู้รับบริการ เน้นความเป็นพลเมือง เน้นความเป็นชุมชน เน้นผลงาน มากกว่าเน้นผู้ผลิต การจะเกิดธรรมรัฐได้ต้องมีการปฏิรูปสังคม คำว่า “ธรรมรัฐ” จึงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง โดยการเปิดแถลงข่าวเมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2541 เรียกร้องให้รัฐบาลนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีขณะนั้น สร้าง “ธรรมรัฐแห่งชาติ” หรือ “Governance” โดยการระดมผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำสถาบันหลักและเครือข่ายทางสังคมมาร่วมกันแก้ไขวิกฤติเศรษฐกิจไทย นับจากนั้นมามีการใช้คำว่า “ธรรมรัฐ” เป็นคำแปลของคำว่า “Good Governance” ในภาษาไทย ในช่วงแรกจะสร้างความคลุมเครือมากกว่าความกระจ่างชัด ด้วยความไม่ครอบคลุมของตัวศัพท์ที่เป็นการผสมคำว่า “ธรรม” กับคำว่า “รัฐ” และต่อมาคำว่า “ธรรมาภิบาล” ถูกบัญญัติใช้เป็นความหมายของคำว่า “Good Governance” โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute : TDRI) ภายหลังจากที่สถาบันฯ ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ โดยทาง TDRI ได้กำหนดเรื่องธรรมาภิบาลในสังคมไทย ให้เป็น

หนึ่งในสี่ของหัวข้อหลัก ๆ และมีข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลของไทยออกมา โดยนิยามธรรมาภิบาลว่าหมายถึง “กฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมบ้านเมืองที่ดี” อันหมายถึงการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุก ๆ ระดับ รวมถึงการจัดระบบของกิจการและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการองค์การของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรอิสระ (Independent Organizations) องค์กรภาคเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคล ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Civil Society)” และการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ข้างต้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [TDRI], 2541, น. 3)

วิกิพีเดีย ได้อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หรือในกฎหมายใช้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถานว่า วิธีการปกครองที่ดี (Good Governance) เป็นคำซึ่งความหมายนั้นยังไม่แน่ไม่นอน ปรากฏใช้ในวรรณกรรมทางการพัฒนาระหว่างประเทศเพื่อพรรณนาวิธีการที่สำนักราชการบ้านเมืองจะดำเนินกิจการบ้านเมืองและบริหารทรัพยากรบ้านเมืองไปในทางที่รับประกันว่าสิทธิมนุษยชนจะบังเกิดผลจริงได้เช่นไร คำว่า “อภิบาล” ใน “ธรรมาภิบาล” นั้นหมายถึง “กระบวนการทำคำวินิจฉัย และกระบวนการเพื่อบังคับใช้ (หรืองดเว้นจากการบังคับใช้) ซึ่งคำวินิจฉัยนั้น” และยังใช้แก่องค์กรใดก็ได้ ไม่ว่าจะ บริษัทห้างร้าน หน่วยงานการปกครองระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ หรือระดับระหว่างประเทศ ตลอดจนถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, น.19) ได้ให้คำนิยาม Good Governance ว่าเป็นการบริหารจัดการที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และความพร้อมรับผิด ความมีประสิทธิภาพ ความยุติธรรม การสนับสนุนหลักนิติธรรม ซึ่ง Good Governance จะยืนยันถึงระบบการเมือง เศรษฐกิจ สังคมที่ถูกกำหนดโดยความเห็นพ้องต้องกันของคนในสังคม คำนึงถึงเสียงของผู้ด้อยโอกาสและกระบวนการพัฒนาที่มีการจัดสรรทรัพยากรที่เป็นธรรม

ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชณี ภูตระกูล (2546, น. 8) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ

ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์ (2549) ได้ให้ความหมายว่า Good Governance หมายถึง กติกาหรือกฎเกณฑ์ในการธำรงรักษาบ้านเมืองและสังคม เป็นการบริหารจัดการที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยสมาชิกที่อยู่ในองค์กรทุกระดับมีความพึงพอใจ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2546, น.2) ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส รวมถึงการที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาประเทศให้เป็นที่น่าพอใจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ธี (2544, น. 49) กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็นแนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี และอธิบายองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ไว้ดังนี้

1. ความชอบธรรม (Legitimacy) มีความหมายรวมถึง หลักนิติธรรม (rule of law) และความเป็นอิสระของกระบวนการยุติธรรม (independence of judiciary) ได้แก่ การทำให้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยกรอบกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและบังคับใช้กับคนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ความโปร่งใส (Transparency) เป็นการพิจารณาที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน กฎกติกา และความตั้งใจจริงในการบริหารงานของหน่วยงานต่อสาธารณชน

มีความอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งทางเศรษฐกิจ การค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม และข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความทันสมัย

3. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำกับสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตใจเสียสละและเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

4. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) กระบวนการและสถาบันของรัฐสามารถจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การมีส่วนร่วม (Participation) หลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนหมายรวมถึงคนไทยทุกคนไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ต้องรู้จักสิทธิและการใช้สิทธิ ต้องตื่นตัวกระตือรือร้นที่จะรับรู้ ตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนอื่น สร้างภาคประชาชนและสังคมที่เข้มแข็ง มีทัศนคติต่อส่วนรวมที่ถูกต้องและมีคุณธรรม

องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP, 1997 อ้างถึงใน ลัดดา พลวัฒน์, 2557, น. 20-21) ได้ให้นิยามว่า ธรรมาภิบาล เป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการของประเทศชาติบ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ไว้ 9 ประการดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจ ทั้งโดยทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการและข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้ การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมีความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแล เอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชนต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์ (สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

สำนักนายกรัฐมนตรี (2542, หน้า 26-27) ได้กำหนดหลักสำคัญของธรรมาภิบาลไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 จำนวน 6 ประการ เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยราชการถือปฏิบัติ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Merit) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยตรงร้งค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการ ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้ สมบูรณ์ยั่งยืน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ดังนี้

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น. 7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ให้บริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540, น. 6) ซึ่งความหมายของอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้คือ

S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E = Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2558, น. 4-5) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการจึงเป็นการกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนัดอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น ที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง และผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำในการส่งมอบคุณค่า หรือตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

ลักษณะของการบริการ

Kotler (2011 อ้างถึงใน ญัฐนนท์ โชครักษ์มีศิริ, 2558, น. 23) ได้กล่าวเปรียบเทียบคุณลักษณะของการบริการกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน 4 ประการคือ

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการ (Performance) ซึ่งก่อนที่ผู้มารับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้น ผู้มารับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้จากการนับวัด หรือทดสอบโดยตรง ดังนั้น ผู้มารับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกบริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและบริการในขณะเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือผลิตภัณฑ์ต้องมีการผลิตจัดเก็บ และจำหน่ายโดยผ่านผู้แทน แล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการผู้มารับบริการต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งการปรากฏตัวขณะรับบริการทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ กล่าวคือ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีผลต่อบริการ

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตัวเอง คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้มารับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการ ได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือเข้าใจไม่ตรงกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ดังนั้น เมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว เช่น การจ้างบุคลากร การจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดเตรียมสถานที่ เมื่อถึงเวลาที่มีผู้มารับบริการมากเกินไปหรือใช้เวลาน้อยเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552, น. 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มียุทธศาสตร์ทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัสหรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้าหรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน

- ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับ ไปแก้ไขปรับปรุง กระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ ดังนี้

ความหมายของการจัดการคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าเป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่น่าเสนอให้กับลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวัง โดยลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการที่เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการเข้าใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Aaker (2004 อ้างถึงใน ปันณวัชร พัชราวาลย์, 2558, น. 10) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ ระหว่างความต้องการ

ของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับความความหวังต่อบริการ แยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร
2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุด และความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอคือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990 อ้างถึงใน ปิ่นฉวีวรรณ พัทธราวลัย, 2558, น. 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการส่งมอบบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือในระดับที่สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

สัจพร พิงพิพัฒน์ (2557, น. 11-12) ได้ศึกษาทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ดังนี้

แนวคิดทางวิชาการและแนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพ

การให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) Parasuraman et al.(1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver (1993)

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin & Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัย กล่าวคือ นัยแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อยสององค์ประกอบรวมกัน และนัยที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Parasuraman et al.(1990)

การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือวัดจากคุณภาพการให้บริการ จะสามารถตอบได้ในเบื้องต้น ซึ่งจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานที่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ จะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al.(1990 อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, น. 7) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 ในขณะที่ Parasuraman เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น Parasuraman et al. จึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัย

เชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำการศึกษานานถึง 7 ปี (ค.ศ. 1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้
- 2) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 3) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 5) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ สุภาพอ่อนน้อมและมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
- 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงามทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
- 2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
- 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
- 4) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
- 5) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

5. การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
- 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2543, น. 5) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2549, น. 81) กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ บริการสาธารณะ

มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมตามความจำเป็นแห่งกาลสมัย บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

Verma (1986 อ้างถึงใน ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล, 2541, น. 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการพิจารณาว่าองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่การผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 2-9) ได้อธิบายถึง บริการสาธารณะ ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน โดยบริการสาธารณะหรือเรียกอีกอย่างว่า การบริการประชาชนนั้น มีลักษณะของการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของประชาชน

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, อรทัย ก๊กผล, ดองมณี เลาวกุล, ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, และวสันต์ เหลืองประภัสร์ (2548, น. 2-9) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง สินค้าและบริการที่เกิดขึ้นเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) โดยมีองค์ประกอบคือ

1. ความเป็นสินค้าสาธารณะ (Public Goods) หมายถึง เป็นสินค้าและบริการที่ก่อให้เกิดผลแก่ประชาชนทั่วไป มิได้ตกแก่บุคคลเป็นการเฉพาะเจาะจง ไม่สามารถแบ่งแยกผู้บริโภคได้ ดังนั้น สินค้าและบริการสาธารณะจึงมักเป็นสินค้าหรือบริการที่มีอาจอาศัยตลาดในการผลิต

2. ต้นทุนในการผลิตมาจากทรัพยากรส่วนรวม
3. ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาบริการมาจากองค์กรสาธารณะ
4. การเข้าถึงบริการมิได้เชื่อมโยงกับความสามารถในการจ่าย

ค่านิยมการให้บริการสาธารณะ

Millet (1954, อ้างถึงใน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2561) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาจากค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548, น. 231-233) ได้กล่าวถึงค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างน้อย 9 ประการ ได้แก่

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงทั้งในเชิงพื้นที่และเชิงปริมาณ

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการ

จากภาครัฐอย่างเท่าเทียม ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ ตลอดจนได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3. ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการอย่างตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลานี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน ภายใต้ค่านิยมดังกล่าวจึงนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ โดยนำเทคนิค วิธีการ ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ อาทิ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) เป็นต้น

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานมีความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมทั้งเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนให้สูงขึ้น

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมในเรื่องนี้ในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ซึ่งได้กำหนดให้การยอมรับข้อร้องเรียนหนึ่งในตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงาน

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ ซึ่งในปัจจุบันแนวคิดหรือค่านิยมดังกล่าวทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดบางประการของรัฐ อาทิ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ส่งผลให้บริการเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงและเพียงพอ เป็นต้น

8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ สืบสวนความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการจากแหล่งต่าง ๆ อาทิ แบบสอบถาม หนังสือร้องเรียน เป็นต้น และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือเป็นค่านิยมสูงสุดของการให้บริการสาธารณะ คือการที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

2.6 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (Government Center) จัดตั้งขึ้นจากนโยบายของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา ซึ่งให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการด้านการให้บริการประชาชน โดยจัดให้มีการตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นในส่วนราชการและห้างสรรพสินค้า ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อลดขั้นตอนในกรปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถรับบริการที่หลากหลายได้ในคราวเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนในระยะแรกนั้นยังพบปัญหาอุปสรรคอยู่ จึงได้นำผลการดำเนินงานที่ผ่านมาไปปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดเป็นแนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ราชการ สะดวก เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้วยการส่งมอบ บริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ก่อให้เกิดการบริหาร ที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเป็นการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ พลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา จึงได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2558 และกำหนดให้ มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

จังหวัดนครปฐมจึงได้ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการให้บริการของภาครัฐในจังหวัด ตามนโยบายของรัฐบาล ให้เป็นจังหวัดต้นแบบที่หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการได้อย่าง โปร่งใส รวดเร็ว และมีธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศไปสู่ ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จ (Government Center) จึงเป็นพันธกิจที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนอย่าง สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย นอกจากนี้ ยังเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่ม ช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการนอกเวลาราชการ

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม (Government Center) ได้รับการ ยกกระดับจากศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้า (G-Service Point) ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งขึ้น ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558

ซึ่งเกิดขึ้นจากพลังประชารัฐ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมกันพัฒนาให้เกิดการให้บริการของภาครัฐ โดยฉีกกำลังรูปแบบความคิดการบริการประชาชนที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ รวมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก มีศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ รวมทั้งเป็นการส่งเสริม พัฒนาระบบการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ โดยมีเป้าหมายให้เป็นจังหวัดต้นแบบที่สามารถ “ให้บริการฉับไว จุดเดียวจบ ครบทุกเรื่อง” เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง

พิธีเปิดอย่างเป็นทางการ

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการและพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงประชารัฐว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จระหว่างจังหวัดนครปฐมและบริษัท เช่นทริลพัฒนา จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2562 ณ ลานโปรโมชั่น ชั้น 1 ศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า ศาลายา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยนายภิญโญ ประกอบผล รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม พร้อมด้วย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร. นางสาววัลยา จิราธิวัฒน์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เช่นทริลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ประธานหอการค้าจังหวัดนครปฐม หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครปฐม ประธานสภาอุตสาหกรรม และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรสิน บริษัท เช่นทริลพัฒนา จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่ให้บริการทั้ง 10 หน่วยงาน ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงประชารัฐว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าศาลายา ทั้งนี้ บริษัท เช่นทริลพัฒนาฯ ไม่คิดค่าใช้จ่ายในการใช้พื้นที่ดังกล่าวในการจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม รวมถึงยกเว้นการเก็บค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นระยะเวลา 3 ปี นับแต่ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง 17 ธันวาคม พ.ศ. 2564 หากครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วทั้งสองฝ่ายเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ประชาชนก็สามารถดำเนินการต่อไปได้

สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา ตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

หน่วยงานที่ร่วมให้บริการ

มีหน่วยงานร่วมให้บริการ จำนวน 10หน่วยงาน รวม 26 งานบริการ ประกอบด้วย

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม : บริการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด และให้คำปรึกษา
 2. ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม : บริการรับแจ้งความเอกสารหาย
 3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม : บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน และร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านแรงงาน
 4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม : บริการรับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตราต่าง ๆ ขึ้นคำขอรับผลประโยชน์ทดแทน และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับด้านประกันสังคม
 5. สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม : บริการจัดหางานให้แก่ผู้ว่างงาน รับขึ้นทะเบียนและรับรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน
 6. สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม : บริการรับชำระภาษีรถยนต์และรถจักรยานยนต์
 7. อำเภอสามพราน : บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ ชำรุดและเปลี่ยนบัตรใหม่
 8. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม : บริการรับชำระค่าไฟฟ้า (ส่วนภูมิภาค) และให้คำปรึกษาแก้ไขเกี่ยวกับไฟฟ้า
 9. การประปาส่วนภูมิภาคสาขานครปฐม : บริการรับชำระค่าน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค)
 10. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย : บริการรับยื่นเอกสารชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย/โรงเรือนและที่ดิน
- วันและเวลาในการเปิดให้บริการ
- เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยวันจันทร์-วันศุกร์เปิดให้บริการ เวลา 11.00 - 18.30 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เปิดให้บริการเวลา 10.00 - 18.30 น.

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

บรรเลง อินทร์จันทร์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชระหว่างเพศชายกับเพศหญิง และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรคือ คณะกรรมการ ชุมชนหรือตัวแทนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามประกาศของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 62 ชุมชน ประชากรจำนวน 1,001 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบอย่างง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามจำนวน 3 ตอน 6 ประเด็นหลัก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่า ความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการคำนวณค่า IOC วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถาม โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจฯ โดยการทดสอบค่าที (T-test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่ใน ชุมชน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ 3) ประชาชนเสนอแนะให้มีการส่งเสริมสวัสดิการแก่ประชาชน การให้บริการที่ เน้นคุณธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การทำกิจกรรมใด ๆ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ผู้บริหารต้องรับผิดชอบต่อคำพูดที่ให้ไว้กับประชาชนและบริหารงานโดยยึดประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้ง มีความคุ้มค่ากับงบประมาณ

น้ำฝน ปิตตะระคะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กร บริหารส่วนตำบลสระคู 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลในองค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู และ 3) ศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชน จำนวน 9,506 คนภายในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบ มาตรฐานประเมินค่า และแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลใน องค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ประชาชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักคุณธรรมและด้านหลักความโปร่งใส มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านหลักอื่น ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กร และมีผลในภาพรวมทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับปานกลาง หากแต่ยังคงมีประชาชนบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีความไม่เป็นกลาง ทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เพียงพอ การจัดบุคลากรได้ไม่เหมาะสมกับงาน หรือการจัดให้ทำงานมากจนเกินไป จนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

พระอนุเทพ สุทธิญาโณ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยใช้วิธีระเบียบวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 396 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 8 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และใช้เทคนิค การวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักความคุ้มค่าและหลักความรับผิดชอบ รองลงมา คือ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความโปร่งใส และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรมและหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา เช่น อาคาร โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ ให้เพียงพอ การส่งเสริมความรู้และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร การส่งเสริมความเข้มแข็ง

และการมีส่วนร่วมของชุมชนทุก ๆ ชุมชน การบริการด้วยดีด้วยคำกริยาอาการที่สุภาพ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และจัดให้มีหน่วยงานรักษาความปลอดภัยในชุมชน

2.7.2 งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F-test และเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นรากร รุจินันท์พรกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบักชี จังหวัด ลำปาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็น

แนวทางในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบึงชี จังหวัดลำปาง ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้ให้บริการที่เข้ารับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบึงชี จังหวัดลำปาง จำนวน 480 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบึงชี จังหวัดลำปาง มีระดับคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกการบริการเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ รองลงมาได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบึงชี จังหวัดลำปาง พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาบึงชี จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบุคคลคือ อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานสาขาบึงชี จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจและด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 368 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือเป็นสำนักงานรับทำบัญชี ส่วนใหญ่เรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนด้านบริการข้อมูลธุรกิจคือ ขอนหนังสือรับรอง และเรื่องที่มาติดต่อด้านจดทะเบียนธุรกิจคือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนมากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/เดือน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน พบว่า องค์กรประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับคือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจและด้านความใส่ใจ ด้านความไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ

กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เข้ารับบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งประชาชนพึงพอใจในด้านความมั่นใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความน่าไว้วางใจ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ตามลำดับ โดยในแต่ละด้านมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก ดังนี้ ด้านความน่าไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง ด้านความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ สำนักงานเขตมีความปลอดภัยในการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ได้แก่ กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า (Empathy) ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเป็นอย่างดี และด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ เรื่องที่ขอใช้บริการ ช่วงเวลาที่ติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่ติดต่อในช่วง 3 เดือน และที่อยู่อาศัย ตามทะเบียนบ้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน

2.7.3 งานวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ

สุกานดา เกิดชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาลของธนาคารพาณิชย์ 2) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ขอบเขตของธรรมาภิบาล คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL Model) ขอบเขตด้านประชากร คือ ลูกค้ารายย่อยของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สาขาสะพานแดง สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาคลอง 6 (ธัญบุรี) เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 ชุด แบ่งเป็นสาขาละ 130 ชุด สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาล โดยรวม

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ หลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ

2) ทักษะคติของลูกค้านำต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3) ธรรมชาติกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เฉลิมพล ทองเหลา (2563) ได้ศึกษาเรื่องระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 2) ศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ และ 3) สร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ได้กลุ่มตัวอย่าง 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ธรรมาภิบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = 0.301 อธิบายได้ว่า ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R² = 0.301) และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้แก่ ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร มีทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการกำกับ ติดตามความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

โกเสก กุคคุ้ม (2563) ได้ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและระดับประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ และ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร จำนวน 390 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม และหลักความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะได้ร้อยละ 66.40 ส่วนด้านหลักความรับผิดชอบ และหลักคุณธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะ และ 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน โดยเชิญผู้ที่มีความรู้มาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการค้า การลงทุน การตลาดให้กับประชาชน ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านดีกว่าบุคคลภายนอก ควรจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่คอยดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น ควรจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ธรรมชาติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

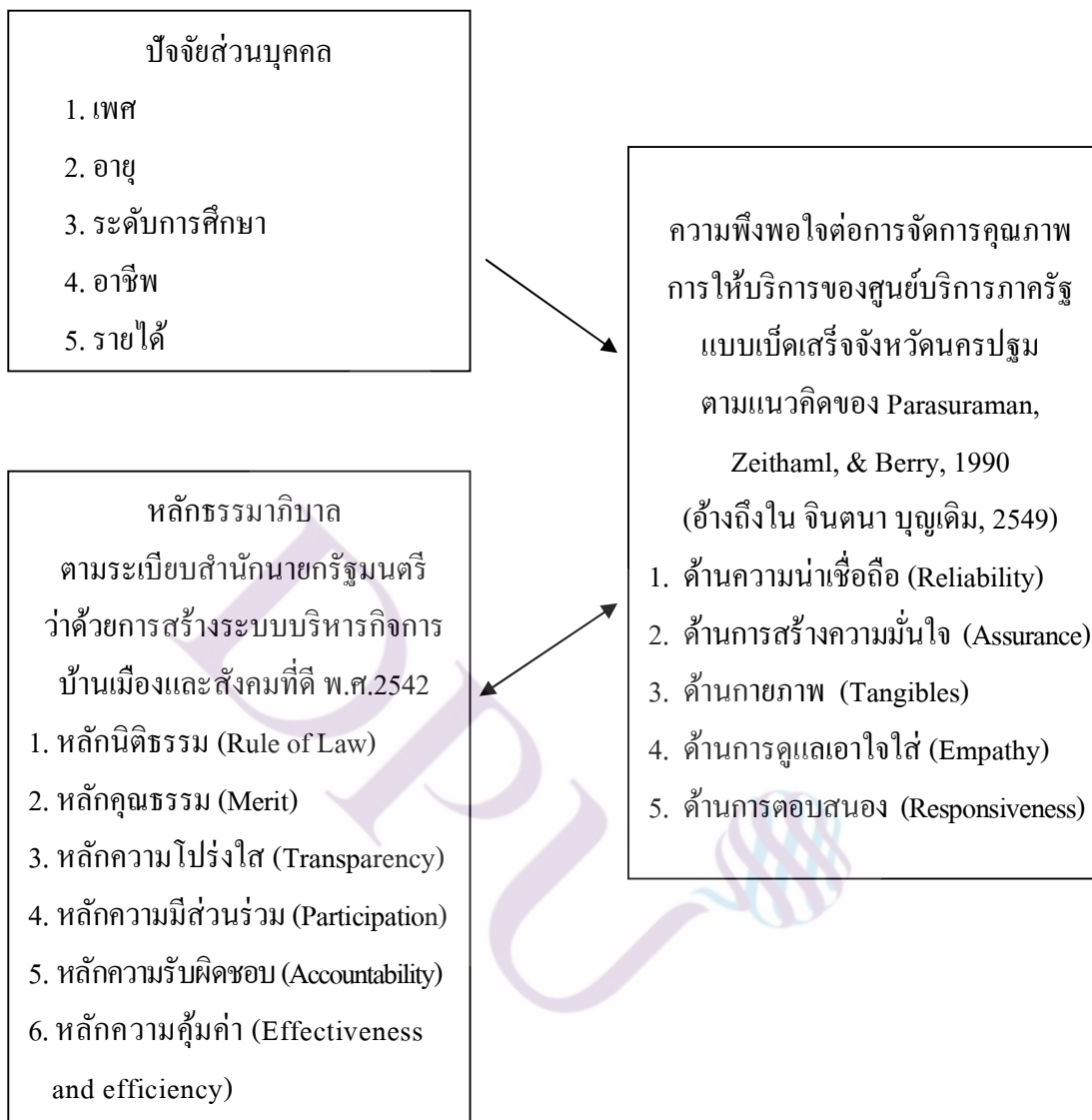
- 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 3.2 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาเป็นกรอบในการกำหนดแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 3.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากร และตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ดังนี้

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยศึกษาผู้ที่เคยรับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนครปฐม ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Cochran (1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95%

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ระดับความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

$$\begin{aligned} \text{สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \approx 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ธรรมชาติของการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมชาติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 6 หลัก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law)
2. หลักคุณธรรม (Merit)
3. หลักความโปร่งใส (Transparency)
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation)

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

6. หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)
3. ด้านกายภาพ (Tangibles)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
5. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Rating Scale (Likert, 1967) จำนวน 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's

Alpha Coefficient) (Cronbach, 1970) ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นชมรมมาภิบาล อยู่ที่ 0.78 ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการอยู่ที่ 0.85 โดยมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ที่ 0.88 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ถือว่าแบบทดสอบชุดนี้มีความน่าเชื่อถือ

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลเกี่ยวกับชมรมมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำได้อย่างอิสระ
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์หาผลทางสถิติต่อไป

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ตามวิธีการทางสถิติ ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั้งหมด
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อชมรมมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กำหนดเกณฑ์วัดระดับคะแนนเฉลี่ยในข้อ 2 และข้อ 3 เพื่อแปลความหมายระดับคะแนน
ในแบบสอบถาม โดยคำนวณอัตราภาคชั้นแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับเกณฑ์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ
t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test (Anova)
สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ
ของ LSD (Least significant difference test)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยใช้
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

กำหนดเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ในข้อ 2 เพื่อแปลความหมายของระดับความสัมพันธ์
โดยคำนวณอัตราภาคชั้นแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1 - 0}{5} \\ &= 0.2 \end{aligned}$$

ระดับเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

0.81 - 1.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์มากที่สุด

0.61 - 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์มาก

0.41 - 0.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

0.21 - 0.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์น้อย

0.00 - 0.20 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์/ระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด

เครื่องหมาย + และ - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะบอกถึงทิศทาง
ความสัมพันธ์ โดย

r มีเครื่องหมาย+ หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

r มีเครื่องหมาย- หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม มีการกระจายในข้อคำถามบางข้อ
ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มข้อมูลใหม่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ธรรมชาติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมชาติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

4.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) (0.05)

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่เคยติดต่อขอรับบริการ โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 388 คน แสดงผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

(n = 388)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	170	43.8
หญิง	218	56.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	128	33.0
30-39 ปี	143	36.9
40 ปี ขึ้นไป	117	30.1
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	163	42.0
ปริญญาตรี	189	48.7
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.3
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	45	11.6
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	17.8
พนักงานบริษัทเอกชน	166	42.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	72	18.5
อื่น ๆ (ว่างงาน เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป)	36	9.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	183	47.2
15,001-25,000 บาท	137	35.3
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	68	17.5
6. หน่วยงานที่เคยติดต่อขอรับบริการ (ผู้รับบริการ 1 คน สามารถติดต่อได้หลายหน่วยงาน)		
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม	11	2.8
ตำรวจจราจรจังหวัดนครปฐม	20	5.2
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม	59	15.2
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม	142	36.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม	10	2.6
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจังหวัดนครปฐม	56	14.4
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเดย	9	2.3
อำเภอสามพราน	80	20.6
การประปาส่วนภูมิภาค สาขา นครปฐม	76	19.6
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม	107	27.6

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนครปฐม จำนวน 388 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่เคยติดต่อขอรับบริการ ได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และอื่น ๆ (ว่างงาน เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

หน่วยงานที่เคยติดต่อขอรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 อำเภอสามพราน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 การประปาส่วนภูมิภาค สาขานครปฐม จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจังหวัดนครปฐม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แสดงผลดังตารางที่ 4.2-4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อชมรมกีฬา

(n = 388)

ชมรมกีฬา	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
หลักนิติธรรม	4.39	0.51	มากที่สุด
หลักคุณธรรม	4.58	0.42	มากที่สุด
หลักความโปร่งใส	4.48	0.41	มากที่สุด
หลักความมีส่วนร่วม	4.48	0.45	มากที่สุด
หลักความรับผิดชอบ	4.47	0.46	มากที่สุด
หลักความคุ้มค่า	4.67	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อชมรมกีฬา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักความคุ้มค่า ($\bar{X}=4.67$) หลักคุณธรรม ($\bar{X}=4.58$) หลักความโปร่งใส และหลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.48$) หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.47$) และหลักนิติธรรม ($\bar{X}=4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักนิติธรรม

(n = 388)

หลักนิติธรรม (Rule of Law)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่แจ้ง กฎระเบียบและ ข้อกำหนดให้ทราบ	0 (0.0)	1 (0.3)	42 (10.8)	196 (50.5)	149 (38.4)	4.27	0.66	มาก ที่สุด	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อกำหนด	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (3.9)	185 (47.7)	188 (48.4)	4.45	0.57	มาก ที่สุด	2
มีการจัดเตรียม แบบฟอร์ม/เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง สำหรับ การให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (4.1)	179 (46.1)	193 (49.8)	4.46	0.58	มาก ที่สุด	1
รวม						4.39	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีการจัดเตรียมแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนด ($\bar{X} = 4.45$) และเจ้าหน้าที่แจ้งกฎระเบียบและข้อกำหนดให้ทราบ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักคุณธรรม

(n = 388)

หลักคุณธรรม (Merit)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ผู้รับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน และ ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (1.3)	158 (40.7)	225 (58.0)	4.57	0.52	มาก ที่สุด	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (1.3)	149 (38.4)	234 (60.3)	4.59	0.52	มาก ที่สุด	1
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่ขอรับ สิ่งตอบแทน	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	154 (39.7)	230 (59.3)	4.58	0.51	มาก ที่สุด	2
รวม						4.58	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (\bar{X} =4.59) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน (\bar{X} =4.58) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ (\bar{X} =4.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักความโปร่งใส

(n = 388)

หลักความโปร่งใส (Transparency)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารอย่างเปิดเผย และสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (2.6)	165 (42.5)	213 (54.9)	4.52	0.55	มาก ที่สุด	2
มีช่องทางในการ ติดตามผลการ ดำเนินการตามคำร้อง ของผู้รับบริการ เช่น แจ้งผลผ่าน โทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์	0 (0.0)	3 (0.8)	31 (8.0)	169 (43.5)	185 (47.7)	4.38	0.67	มาก ที่สุด	3
มีการติดป้าย ประชาสัมพันธ์แสดง จุดบริการ อย่างชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	175 (45.1)	209 (53.9)	4.53	0.52	มาก ที่สุด	1
รวม						4.48	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ($\bar{X} = 4.52$) และมีช่องทางในการติดตามผลการดำเนินการตามคำร้องของผู้รับบริการ เช่น แจ้งผลผ่านโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักความมีส่วนร่วม

(n = 388)

หลักความมีส่วนร่วม (Participation)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.1)	187 (48.2)	193 (49.7)	4.48	0.54	มาก ที่สุด	2
มีการนำข้อเสนอแนะ ไปพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการให้ดี ยิ่งขึ้น	0 (0.0)	2 (0.5)	14 (3.6)	185 (47.7)	187 (48.2)	4.44	0.59	มาก ที่สุด	3
เจ้าหน้าที่รับฟังความ ต้องการ/คำอธิบาย ของผู้รับบริการ อย่างตั้งใจ	0 (0.0)	1 (0.3)	6 (1.5)	168 (43.3)	213 (54.9)	4.53	0.54	มาก ที่สุด	1
รวม						4.48	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักความมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังความต้องการ/คำอธิบาย ของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ (\bar{X} = 4.53) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ (\bar{X} = 4.48) และมีการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (\bar{X} = 4.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักความรับผิดชอบ

(n = 388)

หลักความรับผิดชอบ (Accountability)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตรงตามเวลาการ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (3.6)	166 (42.8)	208 (53.6)	4.50	0.57	มาก ที่สุด	1
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ตลอดระยะเวลา การปฏิบัติงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (4.4)	174 (44.8)	197 (50.8)	4.46	0.58	มาก ที่สุด	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างตั้งใจ ไม่ใช่เวลา ในการให้บริการเพื่อ ทำธุระส่วนตัว เช่น เล่นโทรศัพท์มือถือ	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (3.9)	190 (49.0)	183 (47.1)	4.43	0.57	มาก ที่สุด	3
รวม						4.47	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักความ
รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการ
มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานตรงตามเวลาการให้บริการ (\bar{X} =4.50) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดระยะเวลา
การปฏิบัติงาน (\bar{X} =4.46) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตั้งใจ ไม่ใช่เวลาในการให้บริการเพื่อทำธุระ
ส่วนตัว เช่น เล่นโทรศัพท์มือถือ (\bar{X} =4.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล
หลักความคุ้มค่า

(n = 388)

หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่ใช้วัสดุ/ อุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	139 (35.8)	247 (63.7)	4.63	0.49	มาก ที่สุด	3
วันและระยะเวลา การให้บริการ มีความเหมาะสม	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	125 (32.2)	261 (67.3)	4.67	0.48	มาก ที่สุด	2
มีการปรับปรุง ขั้นตอนการให้บริการ โดยลดระยะเวลาการ ดำเนินงานให้สั้นลง	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	113 (29.1)	273 (70.4)	4.70	0.47	มาก ที่สุด	1
รวม						4.67	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาล หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ โดยลดระยะเวลาการดำเนินงานให้สั้นลง ($\bar{X}=4.70$) วันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.67$) และเจ้าหน้าที่ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{X}=4.63$) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แสดงผลดังตารางที่ 4.9-4.14

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.39	0.50	มากที่สุด
ด้านการสร้างความมั่นใจ	4.54	0.44	มากที่สุด
ด้านกายภาพ	4.59	0.45	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.60	0.41	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.66	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการตอบสนอง (\bar{X} =4.66) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (\bar{X} =4.60) ด้านกายภาพ (\bar{X} =4.59) ด้านการสร้างความมั่นใจ (\bar{X} =4.54) และด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} =4.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

(n = 388)

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	0 (0.0)	8 (2.1)	59 (15.2)	182 (46.9)	139 (35.8)	4.16	0.75	มาก	3
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ที่ดี และมีความ น่าเชื่อถือ	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (3.6)	171 (44.1)	203 (52.3)	4.49	0.57	มาก ที่สุด	2
มีการเก็บรักษาข้อมูล ของผู้รับบริการอย่าง ปลอดภัย	0 (0.0)	1 (0.3)	7 (1.8)	165 (42.5)	215 (55.4)	4.53	0.55	มาก ที่สุด	1
รวม						4.39	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างปลอดภัย ($\bar{X}=4.53$) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.49$) และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ

(n = 388)

ด้านการสร้าง ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (2.1)	144 (37.1)	236 (60.8)	4.59	0.53	มาก	1
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	168 (43.3)	216 (55.7)	4.55	0.52	มาก ที่สุด	2
เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดได้อย่าง ทันท่วงที	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (4.1)	172 (44.3)	200 (51.5)	4.47	0.58	มาก ที่สุด	3
รวม						4.54	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} = 4.59) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.55) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที (\bar{X} = 4.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ

(n = 388)

ด้านกายภาพ (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด และ เป็นระเบียบเรียบร้อย	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (2.8)	136 (35.1)	241 (62.1)	4.59	0.55	มาก	2
อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี ในการให้บริการ มีคุณภาพและทันสมัย	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (1.8)	148 (38.1)	233 (60.1)	4.58	0.53	มาก ที่สุด	3
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม มีจำนวนเพียงพอ	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (2.3)	135 (34.8)	244 (62.9)	4.61	0.54	มาก ที่สุด	1
รวม						4.59	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=4.61$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.59$) และอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X}=4.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่

(n = 388)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างสุภาพ และมี อัธยาศัยไมตรีที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (1.3)	142 (36.6)	241 (62.1)	4.61	0.52	มาก ที่สุด	1
เจ้าหน้าที่ให้ ความช่วยเหลือ และให้บริการอย่าง เต็มความสามารถ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.8)	144 (37.1)	241 (62.1)	4.61	0.50	มาก ที่สุด	1
เจ้าหน้าที่เข้าใจใน ความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.0)	160 (41.3)	224 (57.7)	4.57	0.52	มาก ที่สุด	2
รวม						4.60	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้บริการอย่างเต็มความสามารถ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.61$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.57$)

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง

(n = 388)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	ลำ ดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
เจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ตรงตามความ ต้องการ	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	143 (36.9)	243 (62.6)	4.62	0.50	มาก ที่สุด	2
ขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.3)	146 (37.6)	241 (62.1)	4.62	0.49	มาก ที่สุด	2
ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	97 (25.0)	289 (74.5)	4.74	0.45	มาก ที่สุด	1
รวม						4.66	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.62$)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมต่างกัน โดยมีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	4.42	0.49	0.88	0.38
	หญิง	4.37	0.50		
การสร้างความมั่นใจ	ชาย	4.54	0.43	-0.03	0.98
	หญิง	4.54	0.44		
กายภาพ	ชาย	4.56	0.46	-1.36	0.18
	หญิง	4.62	0.43		
การดูแลเอาใจใส่	ชาย	4.58	0.42	-0.51	0.61
	หญิง	4.61	0.41		
การตอบสนอง	ชาย	4.66	0.39	0.05	0.96
	หญิง	4.66	0.38		
รวม	ชาย	4.55	0.33	-0.22	0.82
	หญิง	4.56	0.33		

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน (Sig.=0.82) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.38	0.50	0.07	0.93
	30-39 ปี	4.39	0.52		
	40 ปีขึ้นไป	4.41	0.48		
	รวม	4.39	0.50		
การสร้างความมั่นใจ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.55	0.43	0.83	0.44
	30-39 ปี	4.50	0.46		
	40 ปีขึ้นไป	4.56	0.41		
	รวม	4.54	0.44		
กายภาพ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.53	0.44	3.99	0.02*
	30-39 ปี	4.57	0.48		
	40 ปีขึ้นไป	4.69	0.40		
	รวม	4.59	0.45		
การดูแลเอาใจใส่	ต่ำกว่า 30 ปี	4.58	0.41	0.32	0.72
	30-39 ปี	4.59	0.42		
	40 ปีขึ้นไป	4.62	0.39		
	รวม	4.60	0.41		
การตอบสนอง	ต่ำกว่า 30 ปี	4.67	0.39	0.11	0.90
	30-39 ปี	4.66	0.38		
	40 ปีขึ้นไป	4.65	0.37		
	รวม	4.66	0.38		
รวม	ต่ำกว่า 30 ปี	4.54	0.32	0.63	0.54
	30-39 ปี	4.54	0.36		
	40 ปีขึ้นไป	4.58	0.31		
	รวม	4.56	0.33		

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน (Sig.=0.54) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพต่างกัน (Sig.=0.02) ดังนั้น ขอมรับสมมติฐาน และทำการทดสอบเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	อายุ	\bar{X}	อายุ		
			ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
กายภาพ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.53	-	0.44	0.01*
	30-39 ปี	4.57	-	-	0.04*
	40 ปีขึ้นไป	4.69	-	-	-

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	0.50	0.49	0.62
	ปริญญาตรี	4.38	0.48		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.47	0.59		
	รวม	4.39	0.50		
การสร้างความมั่นใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.52	0.44	0.11	0.90
	ปริญญาตรี	4.55	0.42		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.53	0.49		
	รวม	4.54	0.44		
กายภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.54	0.47	2.68	0.07
	ปริญญาตรี	4.61	0.43		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.72	0.45		
	รวม	4.59	0.45		
การดูแลเอาใจใส่	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.54	0.42	3.62	0.03*
	ปริญญาตรี	4.63	0.39		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.70	0.44		
	รวม	4.60	0.41		
การตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.59	0.40	4.98	0.01*
	ปริญญาตรี	4.71	0.36		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	0.38		
	รวม	4.66	0.38		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.52	0.35	2.38	0.09
	ปริญญาตรี	4.58	0.30		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.63	0.37		
	รวม	4.56	0.33		

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน (Sig.= 0.09) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันในการดูแลเอาใจใส่ (Sig.= 0.03) และด้านการตอบสนอง (Sig.= 0.01) ดังนั้น ขอมอบสมมติฐาน และทำการทดสอบเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
การดูแลเอาใจใส่	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.54	-	0.04*	0.03*
	ปริญญาตรี	4.63	-	-	0.31
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.70	-	-	-
การตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.59	-	0.01*	0.07
	ปริญญาตรี	4.71	-	-	0.97
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	-	-	-

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	นักเรียน/นักศึกษา	4.44	0.44	0.22	0.93
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.36	0.55		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.39	0.48		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.42	0.52		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.38	0.51		
	รวม	4.39	0.50		
การสร้างความมั่นใจ	นักเรียน/นักศึกษา	4.69	0.39	3.09	0.02*
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.45	0.45		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.49	0.44		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.62	0.40		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.55	0.48		
	รวม	4.54	0.44		
กายภาพ	นักเรียน/นักศึกษา	4.62	0.41	1.33	0.26
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.62	0.48		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.54	0.45		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.68	0.40		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.56	0.50		
	รวม	4.59	.045		
การดูแลเอาใจใส่	นักเรียน/นักศึกษา	4.64	0.43	1.603	0.17
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.61	0.41		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.56	0.43		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.68	0.34		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.51	0.40		
	รวม	4.60	0.41		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	อาชีพ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
การตอบสนอง	นักเรียน/นักศึกษา	4.70	0.41	1.30	0.27
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.71	0.36		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.64	0.38		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.69	0.34		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.55	0.44		
	รวม		4.66		
รวม	นักเรียน/นักศึกษา	4.62	0.30	1.52	0.20
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.55	0.36		
	พนักงานบริษัทเอกชน	4.53	0.33		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.62	0.28		
	อื่น ๆ (เกษตรกร ว่างาน)	4.51	0.40		
	รวม		4.56		

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน (Sig.= 0.20) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันในการสร้างความมั่นใจ (Sig.= 0.02) ดังนั้น ขอมรับสมมติฐาน และทำการทดสอบเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	อาชีพ	\bar{X}	อาชีพ				
			นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พจนง. บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
การสร้างความมั่นใจ	นักเรียน/ นักศึกษา	4.69	-	0.01*	0.01*	0.37	0.14
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.45	-	-	0.54	0.03*	0.30
	พนักงาน บริษัทเอกชน	4.49	-	-	-	0.04*	0.49
	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	4.62	-	-	-	-	0.43
	อื่นๆ	4.55	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.41	0.49	1.49	0.23
	15,001-25,000 บาท	4.34	0.53		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.46	0.46		
	รวม	4.39	0.50		
การสร้างความมั่นใจ	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.56	0.42	1.73	0.18
	15,001-25,000 บาท	4.48	0.44		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.58	0.45		
	รวม	4.54	0.44		
กายภาพ	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.57	0.42	1.29	0.28
	15,001-25,000 บาท	4.58	0.47		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.67	0.46		
	รวม	4.59	0.45		
การดูแลเอาใจใส่	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.56	0.40	4.00	0.02*
	15,001-25,000 บาท	4.58	0.43		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.72	0.37		
	รวม	4.60	0.41		
การตอบสนอง	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.62	0.38	2.40	0.09
	15,001-25,000 บาท	4.69	0.37		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.71	0.39		
	รวม	4.66	0.38		
รวม	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.54	0.32	2.06	0.13
	15,001-25,000 บาท	4.54	0.34		
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.63	0.34		
	รวม	4.56	0.33		

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่ต่างกัน (Sig.= 0.13) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันในการดูแลเอาใจใส่ (Sig.= 0.02) ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานและทำการทดสอบเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

(n = 388)

คุณภาพการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
			ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป
การดูแลเอาใจใส่	ไม่เกิน 15,000 บาท	4.56	-	0.59	0.01*
	15,001-25,000 บาท	4.58	-	-	0.02*
	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	4.72	-	-	-

หมายเหตุ. * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยมีตัวแปรธรรมชาติ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และมีตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังตารางที่ 4.24-4.29

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ธรรมชาติ	ด้านความน่าเชื่อถือ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.37**	0.00	น้อย	1
หลักคุณธรรม	0.37**	0.00	น้อย	1
หลักความโปร่งใส	0.31**	0.0	น้อย	3
หลักความมีส่วนร่วม	0.31**	0.00	น้อย	3
หลักความรับผิดชอบ	0.35**	0.00	น้อย	2
หลักความคุ้มค่า	0.25**	0.00	น้อย	4
ภาพรวม	0.46**	0.00	ปานกลาง	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่าธรรมชาติในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.46 โดยหลักนิติธรรม และหลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.37$) รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ ($r = 0.35$) หลักความโปร่งใส และหลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.31$) และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ

ธรรมาภิบาล	ด้านการสร้างความมั่นใจ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.40**	0.00	น้อย	4
หลักคุณธรรม	0.44**	0.00	ปานกลาง	2
หลักความโปร่งใส	0.41**	0.0	ปานกลาง	3
หลักความมีส่วนร่วม	0.45**	0.00	ปานกลาง	1
หลักความรับผิดชอบ	0.44**	0.00	ปานกลาง	2
หลักความคุ้มค่า	0.39**	0.00	น้อย	5
ภาพรวม	0.59**	0.00	ปานกลาง	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.59 โดยหลักความมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.45$) รองลงมา คือ หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ ($r = 0.44$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.41$) หลักนิติธรรม ($r = 0.40$) และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ

ธรรมาภิบาล	ด้านกายภาพ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.27**	0.00	น้อย	4
หลักคุณธรรม	0.36**	0.00	น้อย	3
หลักความโปร่งใส	0.36**	0.0	น้อย	3
หลักความมีส่วนร่วม	0.37**	0.00	น้อย	2

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ธรรมาภิบาล	ด้านกายภาพ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักความรับผิดชอบ	0.48**	0.00	ปานกลาง	1
หลักความคุ้มค่า	0.36**	0.00	น้อย	3
ภาพรวม	0.51**	0.00	ปานกลาง	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.51 โดยหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.48$) รองลงมา คือ หลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.37$) หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.36$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่

ธรรมาภิบาล	ด้านการดูแลเอาใจใส่			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.37**	0.00	น้อย	4
หลักคุณธรรม	0.40**	0.00	น้อย	3
หลักความโปร่งใส	0.36**	0.0	น้อย	5
หลักความมีส่วนร่วม	0.44**	0.00	ปานกลาง	1
หลักความรับผิดชอบ	0.44**	0.00	ปานกลาง	1
หลักความคุ้มค่า	0.41**	0.00	ปานกลาง	2
ภาพรวม	0.56**	0.00	ปานกลาง	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.56 โดยหลักความมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.44$) รองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า ($r = 0.41$) หลักคุณธรรม ($r = 0.40$) หลักนิติธรรม ($r = 0.37$) และหลักความโปร่งใส ($r = 0.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง

ธรรมาภิบาล	ด้านการตอบสนอง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.29**	0.00	น้อย	5
หลักคุณธรรม	0.34**	0.00	น้อย	3
หลักความโปร่งใส	0.33**	0.0	น้อย	4
หลักความมีส่วนร่วม	0.40**	0.00	น้อย	2
หลักความรับผิดชอบ	0.40**	0.00	น้อย	2
หลักความคุ้มค่า	0.41**	0.00	ปานกลาง	1
ภาพรวม	0.50**	0.00	ปานกลาง	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.50 โดยหลักความคุ้มค่า ($r = 0.41$) มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือ หลักความมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ ($r = 0.40$) หลักคุณธรรม ($r = 0.34$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.33$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ธรรมาภิบาล	คุณภาพการให้บริการ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
หลักนิติธรรม	0.45**	0.00	ปานกลาง	6
หลักคุณธรรม	0.50**	0.00	ปานกลาง	3
หลักความโปร่งใส	0.46**	0.0	ปานกลาง	5
หลักความมีส่วนร่วม	0.51**	0.00	ปานกลาง	2
หลักความรับผิดชอบ	0.55**	0.00	ปานกลาง	1
หลักความคุ้มค่า	0.47**	0.00	ปานกลาง	4
ภาพรวม	0.68**	0.00	มาก	

หมายเหตุ. ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.68 โดยหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.55$) รองลงมา คือ หลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.51$) หลักคุณธรรม ($r = 0.50$) หลักความคุ้มค่า ($r = 0.47$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.46$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.45$) ตามลำดับ

สรุปผลสมมติฐาน

ตารางที่ 4.30 สรุปสมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ				
	ความน่าเชื่อถือ	การสร้าง ความมั่นใจ	กายภาพ	การดูแลเอาใจใส่	การตอบสนอง
เพศ	-	-	-	-	-
อายุ	-	-	แตกต่าง	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	แตกต่าง	แตกต่าง
อาชีพ	-	แตกต่าง	-	-	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	แตกต่าง	-

หมายเหตุ. - หมายถึง ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.31 สรุปสมมติฐานที่ 2 ธรรมชาติภาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ธรรมชาติภาล	คุณภาพการให้บริการ				
	ความน่าเชื่อถือ	การสร้าง ความมั่นใจ	กายภาพ	การดูแลเอาใจใส่	การตอบสนอง
หลักนิติธรรม	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย
หลักคุณธรรม	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย
หลักความโปร่งใส	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย
หลักความมีส่วนร่วม	น้อย	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย
หลักความรับผิดชอบ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย
หลักความคุ้มค่า	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ธรรมเนียมปฏิบัติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมเนียมปฏิบัติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาธรรมเนียมปฏิบัติ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และศึกษาคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 388 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุป ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 อายุ 30-39 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 และรับบริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

5.1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมเนียมปฏิบัติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมเนียมปฏิบัติทั้ง 6 หลัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง

ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ

1. หลักนิติธรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดเตรียมแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนด และเจ้าหน้าที่แจ้งกฎระเบียบและข้อกำหนดให้ทราบ

2. หลักคุณธรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

3. หลักความโปร่งใส มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดบริการอย่างชัดเจน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และมีช่องทางในการติดตามผลการดำเนินการตามคำร้องของผู้รับบริการ เช่น แจ้งผลผ่านโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์

4. หลักความมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่รับฟังความต้องการ/คำอธิบายของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5. หลักความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตั้งใจ ไม่ใช้เวลาในการให้บริการเพื่อทำธุระส่วนตัว เช่น เล่นโทรศัพท์มือถือ

6. หลักความคุ้มค่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการโดยลดระยะเวลาการดำเนินงานให้สั้นลง วันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านกายภาพ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างปลอดภัย เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ด้านการสร้างความมั่นใจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที

3. ด้านกายภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้บริการอย่างเต็มความสามารถ มีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

5. ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน

5.1.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกายภาพ ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจ น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ น้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ น้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี

4. อาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการสร้างความมั่นใจ ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยมีรายละเอียดความสัมพันธ์จำแนกตามแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.46 โดยหลักนิติธรรม และหลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.37$) รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ

($r = 0.35$) หลักความโปร่งใส และหลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.31$) และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.25$) ตามลำดับ

2. ด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.59 โดยหลักความมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.45$) รองลงมา คือ หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ ($r = 0.44$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.41$) หลักนิติธรรม ($r = 0.40$) และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.39$) ตามลำดับ

3. ด้านกายภาพ พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกายภาพ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.51 โดยหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.48$) รองลงมา คือ หลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.37$) หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า ($r = 0.36$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.27$) ตามลำดับ

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.56 โดยหลักความมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.44$) รองลงมาคือหลักความคุ้มค่า ($r = 0.41$) หลักคุณธรรม ($r = 0.40$) หลักนิติธรรม ($r = 0.37$) และหลักความโปร่งใส ($r = 0.36$) ตามลำดับ

5. ด้านการตอบสนอง พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.50 โดยหลักความคุ้มค่า ($r = 0.41$) มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือ หลักความมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ ($r = 0.40$) หลักคุณธรรม ($r = 0.34$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.33$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.37$) ตามลำดับ

6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่าธรรมาภิบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.68 โดยหลักความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.55$) รองลงมา คือ หลักความมีส่วนร่วม ($r = 0.51$) หลักคุณธรรม

($r = 0.50$) หลักความคุ้มค่า ($r = 0.47$) หลักความโปร่งใส ($r = 0.46$) และหลักนิติธรรม ($r = 0.45$) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ธรรมชาติและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมชาติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อธรรมชาติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน ปิณฑะระคะ (2562) เรื่องธรรมชาติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมชาติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอนุเทพ สุทธิญาโณ (2563) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมชาติโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในธรรมชาติของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม คือ การให้บริการที่ดำเนินการบนพื้นฐานของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนความรับผิดชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริเวณเคาน์เตอร์ของแต่ละหน่วยงานภายในศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จะมีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการไว้รองรับ เช่น เอกสารคำร้องต่าง ๆ และในกรณีที่ต้องใช้เอกสารประกอบเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อนำมาประกอบการรับบริการให้ครบถ้วนถูกต้องตามข้อกำหนด รวมถึงมีการแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ และเอกสารประกอบให้ผู้รับบริการทราบ ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. หลักคุณธรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีเครื่องจัดลำดับคิว ซึ่งผู้เข้ารับบริการต้องกดรับลำดับคิวก่อนเข้ารับบริการ โดยจะมีการแสดงลำดับคิวบนหน้าจอให้ผู้รับบริการเห็น ได้อย่างชัดเจน ทำให้

เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และไม่มีการเลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. หลักความโปร่งใส มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีการติดตั้งป้ายแสดงรายละเอียดบริการต่าง ๆ และรายชื่อหน่วยงานที่ให้บริการไว้บริเวณด้านหน้าทางเข้า ทำให้ผู้รับบริการทราบได้ว่าการให้บริการในเรื่องใดบ้าง รวมถึงมีการติดป้ายชื่อหน่วยงานแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน และจัดทำเอกสารที่จำเป็น เช่น ข้อคำถามที่พบบ่อย และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับรู้ ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. หลักความมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่รับฟังความต้องการของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบบริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์ของแต่ละหน่วยงานได้ รวมถึงมีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. หลักความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตั้งใจ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีการจัดตารางการปฏิบัติงาน โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันภายในหน่วยงาน มีการลงชื่อและเวลาการปฏิบัติงาน และมีการปฏิบัติงานตรงตามเวลาการให้บริการ ทั้งนี้ บางหน่วยงานจะมีการหยุดพักให้บริการในบางช่วงเวลาเพื่อทำการประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบบนป้ายแสดงรายละเอียดบริการบริเวณด้านหน้าของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

6. หลักความคุ้มค่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากวันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุดราชการ โดยวันจันทร์-วันศุกร์ มีการให้บริการ เวลา 11.00-18.30 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการให้บริการเวลา 10.00-18.30 น. ซึ่งในช่วงวันหยุดจะมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และสามารถให้บริการได้หลายหน่วยงาน ณ จุดเดียว เกิดความคุ้มค่าจากการใช้ทรัพยากรร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน เช่น หลอดไฟ เครื่องจัดลำดับคิว เก้าอี้นั่งรอรับบริการ เป็นต้น ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อมรรัตน์ บุญญา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของ นรากร รุจินันทพรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า มีระดับคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม คือ ภาพลักษณ์ของศูนย์บริการที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ รวมถึงมีหน่วยงานให้บริการหลายหน่วยงานตั้งอยู่รวมกัน ผู้รับบริการจึงสามารถติดต่อขอรับบริการที่หลากหลายได้ในคราวเดียวกัน ทำให้คุ้มค่าต่อระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม เป็นศูนย์บริการของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านการสร้างความมั่นใจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของแต่ละหน่วยงานเป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานนั้น ๆ ที่มาสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านกายภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีทำเลที่ตั้งที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าทำให้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีการตั้งฉากกั้นพลาสติกใสเพื่อป้องกันการฟุ้งกระจายของเชื้อโรค สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ มีจำนวนเพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ แสดงออกด้วยความสุภาพ และเอาใจใส่ในการให้บริการ โดยเมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลศูนย์บริการ

ภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในเบื้องต้น ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีความชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว เนื่องด้วยเป็นการให้บริการเฉพาะงานที่ไม่ซับซ้อน โดยเมื่อต้องการเข้าใช้บริการ ผู้รับบริการจะต้องกรอบัตรคิวที่เครื่องจัดลำดับคิว ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลารอคอยไม่เกิน 10 นาที และเมื่อคิวก่อนหน้ารับบริการเสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ก็จะกดเรียกคิวต่อไปเข้ารับบริการทันที ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการ อาจมีความคาดหวังจากการมารับบริการไม่ต่างกัน ทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านกายภาพ น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุก่อนข้างมาก อาจจะไม่ให้ความสำคัญกับความสวยงาม หรือสิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก เพราะมุ่งให้ความสำคัญกับความถูกต้องครบถ้วนจากการรับบริการมากกว่า ต่างจากผู้รับบริการที่ยังอายุไม่มาก ที่อาจมุ่งให้ความสนใจกับความสวยงาม ความทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน และงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) เรื่องความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ น้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรีและจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจจะต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำขั้นตอนการรับบริการ และต้องการรับบริการจากหน่วยงานที่มีกระบวนการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่า และผู้รับบริการที่จบการศึกษาในระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจ น้อยกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน อาจมีความคุ้นเคยกับการทำงานที่มีระเบียบแบบแผนและกระบวนการที่เป็นระบบของหน่วยงานราชการ จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ถูกต้องและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ในระดับที่สูงกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ น้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง อาจจะมีคาดหวังต่อการรับบริการจากผู้ให้บริการที่แสดงออกถึงความสุภาพ และให้ความสนใจในการบริการอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาพบว่า ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เกิดชัย (2561) เรื่องธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกข้าราชการพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหลา (2563) เรื่องระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้มีการให้บริการโดยยึดธรรมาภิบาลเป็นกรอบในการดำเนินการ มุ่งพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า และโปร่งใส เห็นได้จากกระบวนการตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ มีการจัดตั้งเครื่องจัดลำดับคิว การจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดการบริการที่ชัดเจน ตลอดจนการที่ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจภายหลังจากรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ในขณะเดียวกัน ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของศูนย์บริการ เห็นได้จากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้มีการติดตั้งฉากกั้นพลาสติก เพื่อสนองตอบต่อมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของรัฐบาล และ

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ตั้งอยู่บนหลักของการบริหารจัดการที่ดี ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ในทิศทางที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ธรรมชาติของ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ควรมีการประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบที่ออกใหม่เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงอาจพิจารณาให้มีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ และปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการและประชาชน

2. คุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ควรพิจารณาจัดทำแอปพลิเคชันแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ที่สำคัญ หน่วยงานและระยะเวลาการให้บริการ สถิติการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการตอบข้อสงสัยผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ และเกิดความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม รวมถึงอาจพิจารณาขยายเคาน์เตอร์การให้บริการในหน่วยงานที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากในช่วงเวลา เช่น อำเภอสามพราน ซึ่งให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น เพื่อสนองตอบต่อภารกิจของภาครัฐที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3. ควรจัดมีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานของการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ในธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อให้การให้บริการมีการบริหารจัดการที่ดีในทุกภาคส่วน

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณมีข้อจำกัดในการสื่อสารบางประการ

3. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อจำกัดในการให้บริการ และนำไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- โกเสก กุดคุ้ม. (2563). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 17(78), 159.*
- จังหวัดนครปฐม. (2563). *แบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐาน โครงการของจังหวัด (ระดับกิจกรรมย่อย).*
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 (น. 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- จินตนา บุญเดิม. (2549). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.*
- เฉลิมพล ทองเหลา. (2563). *ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่ากรมอำเภอชาณุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*
- ชัยพร ภัทรวารีกุล, วิกานดา ศรีจรัสรุ่ง, และสันหัต พรประเสริฐมานิต. (2549). *การทบทวนงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค. (รายงานประกอบรายวิชาการวัดและการประเมินองค์การคณะจิตวิทยา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ณัฐนนท์ โชครศรีศิริ. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ตรีเพชรย์ อ่าเมือง. (2558). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.*

- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารพุทธสังคม วิทยาลัยพระศรี*, 4(2), 1.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2548). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. ใน *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน้า 231-233). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์. (2549). การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าด้วยเทคนิคการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการใช้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงต่อการทุจริตคอร์รัปชัน. (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *สังคมเข้มแข็ง ธรรมรัฐแห่งชาติ ยุทธศาสตร์กู่หายหน้าประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, อรทัย ก๊กผล, ดอมนิ เลาวกุล, ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, และวสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การศึกษาอำเภอต้นแบบในการจัดบริการสาธารณะเพื่อการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- นรากร รุจินันทรกุล. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 5(1), 119-131. สืบค้น 5 กันยายน 2563, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/banditvijai/article/view/96685>
- น้ำฝน ปิณฑระคะ. (2562). ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 9(2), 57.
- บรรเลง อินทร์จันทร์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารงานในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(1), 85.
- บุญบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ถี. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: กราฟิก พอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชณี ภู่อระกุล. (2546). ธรรมภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย. ใน *วารสารดำรงราชานุภาพ*, (3)7, 8.
- ปิ่นแก้ว พงษ์ราวัลย์. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พระอนุเทพ สุทธิญาโณ. (2563). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(1), 31.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2561). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ท่าโพ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2561*.
- มานะ อิ่มอุดม. 2558. *การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (สารนิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). *ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. (2559). *การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจความจงรักภักดีและแรงจูงใจ ของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดา ผลวัฒน์. (2557). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 8(2), 21-23.*
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). *ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย. (2556). *ธรรมาภิบาล*. สืบค้น 30 กันยายน 2563, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ธรรมาภิบาล>
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2(1), 14.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย (TDRI). (2541). *จากวิกฤติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. ใน *เอกสารการสัมมนาวิชาการ ประจำปี 2541* (น. 3). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บั๊คส์.
- สัจพร พิงพิพัฒน์. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 – 2580)*. สืบค้น 23 สิงหาคม 2563, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์/>

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.*
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2557). *การสร้างเสริมธรรมาภิบาล การปฏิบัติราชการในพื้นที่จังหวัด : กรณีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.).* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542.*
- สุกัลยา ประทุมรัตน์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกานดา เกิดชัย. (2561). *ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี. วารสารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 28(1), 97.*
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

- Aaker, D. A. (2004). *Building strong brands.* New York: The Free Press.
- Babin, B. J., Griffin, M., & Babin, L. (1994). The effect of motivation to process on consumers' satisfaction reactions. *Advances in Consumer Research, 21,* 406-411.
- Bitner, M. J. (1992). Service space: The impact of physical surroundings on customer and employees. *Journal of marketing, 56(21),* 57-72.

- Carlsmith, J. M., & Aronson, E. (1963). Some hedonic consequences of the confirmation and disconfirmation of expectancies. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 66*, 151-156.
- Chaplin, J. P. (1968). *System and Theories of Psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wilay & Sons.
- Cordozo, R. N. (1965). An experimental study of consumer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research, 2*, 244-249.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing, 56*(7), 55-68.
- Deighton, J. (1984). The interaction of advertising and evidence. *Journal of Consumer Research, 11*, 763-770.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford: Stanford University Press.
- Hoch, S J., & Ha, Y. (1986). Consumer learning: Advertising and the ambiguity of product experience. *Journal of Consumer Research, 13*, 221-233.
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research, 21*(4), 695-707.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Management : Analysis Planning Implementation and control*. (13th ed.). New jersey: Prentice Hall International.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbeic, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

- Millet, J. D. (1954). *Management in public Services : the Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill,
- Oliver, R. L. (1977). Effects of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 62, 480-486.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, Pa. E. (1993). Formal Models of Collective Action. *Annual Review of Sociology*, 19, 271-300.
- 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, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer receptions*. New York: The Free Press.
- Sherif, M., & Hovland, C. I. (1961). *Social judgment: Assimilation and contrast effects in communication and attitude change*. New Haven: Yale University Press.
- Verma, B.M. (1986). *The Agricultural Delivery System in India*. New Dehi: Mittal Publications.
- Weaver, D., & Brickman, P. (1974). Expectancy, feedback, and disconfirmation as independent factors in outcome satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30(3), 420-428.

DUW

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ธรรมนูญและจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ
แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 20 - 29 ปี

3. () 30 - 39 ปี

4. () 40 - 49 ปี

5. () 50 - 59 ปี

6. () 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี

3. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. () นักเรียน/นักศึกษา

2. () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. () พนักงานบริษัทเอกชน

4. () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

5. () เกษตรกร

6. () อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ไม่เกิน 15,000 บาท 2. () 15,001 - 25,000 บาท
3. () 25,001 - 35,000 บาท 4. () มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป

6. หน่วยงานที่ท่านเคยติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม 2. () ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม
3. () สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม 4. () สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม
5. () สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงานจังหวัดนครปฐม 6. () สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
นครปฐม
7. () องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย 8. () อำเภอสามพราน
9. () การประปาส่วนภูมิภาค สาขานครปฐม 10. () การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
นครปฐม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	องค์ประกอบของธรรมาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
หลักนิติธรรม (Rule of Law)						
1.	เจ้าหน้าที่แจ้งกฎระเบียบและข้อกำหนดให้ทราบ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อกำหนด					
3.	มีการจัดเตรียมแบบฟอร์ม / เอกสารที่เกี่ยวข้อง สำหรับการให้บริการ					
หลักคุณธรรม (Merit)						
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
6.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน					

ข้อ	องค์ประกอบของธรรมาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
หลักความโปร่งใส (Transparency)						
7.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้					
8.	มีช่องทางในการติดตามผลการดำเนินการตามคำร้องของผู้รับบริการ เช่น แจ้งผลผ่าน โทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์					
9.	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดบริการอย่างชัดเจน					
หลักความมีส่วนร่วม (Participation)						
10.	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ					
11.	มีการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น					
12.	เจ้าหน้าที่รับฟังความต้องการ / คำอธิบาย ของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ					
หลักความรับผิดชอบ (Accountability)						
13.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาการให้บริการ					
14.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตั้งใจ ไม่ใช้เวลาในการให้บริการเพื่อทำธุระส่วนตัว เช่น เล่น โทรศัพท์มือถือ					
หลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency)						
16.	เจ้าหน้าที่ใช้วัสดุ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า					
17.	วันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
18.	มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการโดยลดระยะเวลาการดำเนินงานให้สั้นลง					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
ภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อ	องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)						
1.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ					
3.	มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างปลอดภัย					
ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง					
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
6.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที					
ด้านกายภาพ (Tangibles)						
7.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
8.	อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการให้บริการ มีคุณภาพ และทันสมัย					
9.	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม มีจำนวนเพียงพอ					
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
11.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้บริการอย่างเต็มความสามารถ					
12.	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)						
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
14.	ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
15.	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ
จังหวัดนครปฐม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สุกัญญา โปธิจาทุม

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ
หน่วยตรวจสอบภายในจังหวัดนครปฐม
สำนักงานจังหวัดนครปฐม