

คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

The Service Quality by the Role and Duty of the Damrongtham Center in Phon Na Kaeo District of Sakon Nakhon Province

ศักชัย บัวทองจันทร์ และ ชาญยุทธ หาญชนะ

วิทยาลัยพิจญ์บัณฑิต

Sakchai Buathongjan and Chanyut Hanchana

Pitchayabundit College, Thailand

Corresponding Author, E-Mail: Saimokdansayam@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนในพื้นที่อำเภอโพธาราม โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 125) ได้จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.21$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.31$) รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.39$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.35$) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

* วันที่รับบทความ: 21 มกราคม 2565; วันแก้ไขบทความ 2 กุมภาพันธ์ 2565; วันตอบรับบทความ: 3 กุมภาพันธ์ 2565

Received: January 21, 2022; Revised: February 2, 2022; Accepted: February 3, 2022

ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม
แก้ว จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ควรมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; บทบาทหน้าที่; ศูนย์ดำรงธรรม

Abstracts

The purpose of this research was to study service quality according to roles and duties of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province To compare service quality according to roles and duties of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District Sakon Nakhon Province classified by gender, age, education level, occupation and monthly income and to study the problems and obstacles in the complaints and complaints of the Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province. The samples used in this research were people in Phon Na Kaeo District. Using the formula of Taro Yamane (Ymane. 1973 : 125), a total of 376 people were obtained. It is a questionnaire consisting of 3 parts: statistics used in data analysis. are descriptive statistics, i.e. number, percentage, mean, and standard deviation for the general data of the sample. Inferential statistics were T-test and F-test for comparing service quality according to roles and duties of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District. Sakon Nakhon Province classified by gender, age, education level, occupation and monthly income.

The results showed that Quality of Service according to Roles and Duties of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District Sakon Nakhon Province Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.21) and when considering each aspect, it was found that the concreteness of the service ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.31) was followed by the response of the complainants/ complaints/or others ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.39) and the aspect with the least mean was knowing and understanding users ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.35). of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District Sakon Nakhon Province classified by gender, age, education level, occupation and monthly income Overall, it was found that People with gender, age, education level, occupation and monthly income Different opinions on the service quality of the Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District. Sakon Nakhon Province No different. Recommendations Guidelines for improving service quality according to the roles and duties of Damrongtham Center, Phon Na Kaeo District Sakon Nakhon Province, for example, there should be training on various legal matters related to secondary education/grievance matters. to the operating officers such as land law, debt law, etc

Keywords : Service Quality; Roles and Duties; Damrongtham Center

บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เพราะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ อำเภอโพธาราม ตามนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ประกอบกับคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับคำปรึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบ มาตรา 6 มาตรา 8 และมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ปรับปรุง เพิ่มเติมโครงสร้างจากศูนย์ดำรงธรรมเดิมที่เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทยมาแต่เดิม ให้มีอำนาจในการดำเนินการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับของรัฐที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอโพธาราม ให้การสนับสนุนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม ให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สำเร็จลุล่วง (ประกาศรี พิชณพวงค วิชา และคณะ, 2558 : 57)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีคำสั่งรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น แต่ก็ได้มีระเบียบละเอียดที่ชัดเจนในคำสั่งดังกล่าว(ประกาศรี พิชณพวงค วิชา และคณะ, 2558 : 57)ประกอบกับจากอดีตถึงปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการปรับเปลี่ยนสภาพองค์กร วิธีการเนิการ บุคลากรในองค์กร ตลอดจนงบประมาณที่ใช้ดำเนินการอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นที่ยอมรับ สามารถเป็นหน่วยงานหลักที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้สำเร็จเป็นที่พอใจของประชาชนรับบริการ ดังนั้นเมื่อศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่รัฐบาลมุ่งหมายให้เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหของประชาชนเป็นหลัก ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร พร้อมทั้งศึกษาว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดหรือไม่ที่ทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความยากลำบากหรือไม่สามารถดำเนินการได้เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร สามารถเป็นหน่วยงานหลักที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อำเภอโพธาราม ได้เป็นอย่างดี

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางแบ่งเป็น 2 ระดับหลัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง สำหรับส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร(ประภาศรี พิษณุพงควิชา และคณะ, 2558 : 57)

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร นั้นแต่เดิมมีสภาพเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานอำเภอโพธาราม มีหน้าที่ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ จนคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ เป็นศูนย์บริการร่วม (OneStop Service) ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และให้ส่วนราชการทุกส่วนราชการที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร สนับสนุนกำลังคนผู้ปฏิบัติงานวัสดุอุปกรณ์ตลอดจนการประสานงานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงมากขึ้นกว่าเดิมรวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบถึงการจัดตั้งศูนย์ดำรงในรูปแบบใหม่และถือว่าศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอเป็นนโยบายหลักที่สำคัญนโยบายหนึ่งของรัฐบาลในปัจจุบัน (ประภาศรี พิษณุพงควิชา และคณะ, 2558 : 57)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,689 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 376 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยด้วยการใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967:125) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ เอกสารงานทางวิชาการ เพื่อนำมาเป็นการวิเคราะห์ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร และเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร โดยมีเครื่องมือดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่น ๆ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก้ว จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่น ๆ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผลงานวิจัย และสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เพื่อกำหนดกรอบเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหา

3. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบเครื่องมืออีกครั้งหนึ่งในขั้นตอนนี้ตรวจสอบความ ครอบคลุมของเนื้อหา ความเข้าใจของภาษา ความเข้าใจตรงกันของคำถาม

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 3 ท่าน และนำเครื่องมือที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยคำนวณหาค่า IOC โดยคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 เป็นต้นไป เป็นข้อที่นำไปใช้ได้

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจากการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับ 0.747

8. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาทำการศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

2. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 376 ฉบับ

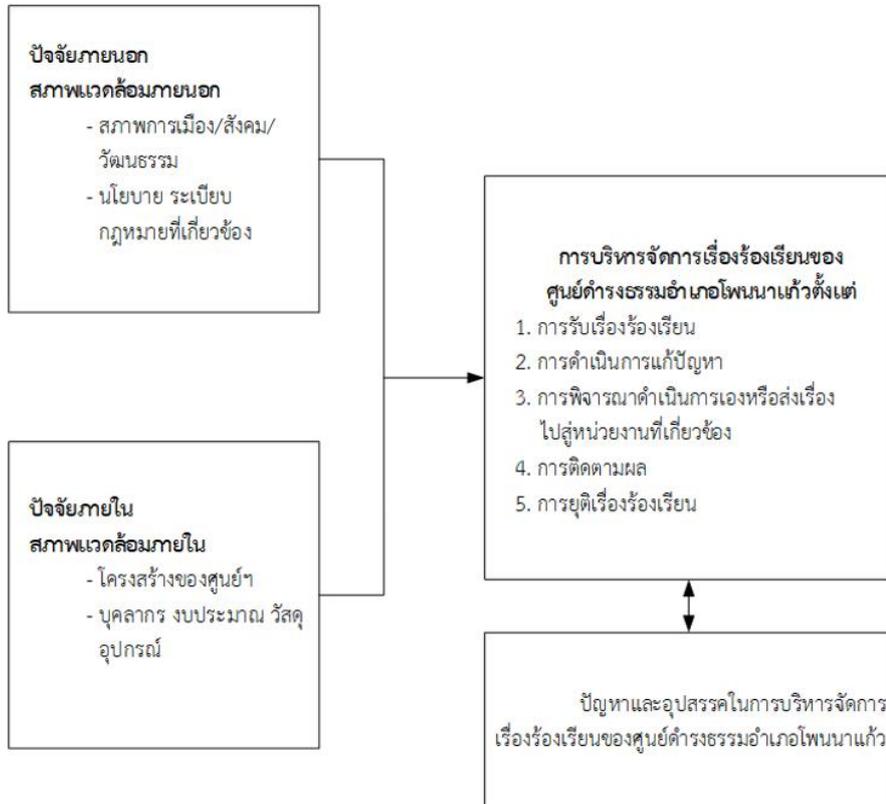
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และเก็บรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
1.1 ร้อยละ (Percentage) 1.2 ค่าเฉลี่ย และ 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ 2.1 t-test (Independent Sample) และ 2.2 F-test (หรือ One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปออกเป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 และเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.95 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.61 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 146 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.99 และน้อยที่สุดคือนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 54.26 รองลงมาคือ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 และน้อยที่สุดคือ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.12

2. คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.21$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.31$) รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.39$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.35$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. ศูนย์ดำรงธรรม จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.60$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ หรือป้ายจุดต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7. มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.63$)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.32$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยทางแพ่งและทางอาญา ตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายต่างๆ ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.67$) รองลงมาคือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการโดยยึดถือ ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ เป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.68$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 14. มีการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.82$)

2.3 ด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.39$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15. ผู้มาร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความพอใจตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.64$) รองลงมาคือ ข้อ 17. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จัดให้มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการเข้ามาใช้บริการ จากศูนย์ดำรงธรรมฯ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.75$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 19. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ หรือกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.68$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 21. แจ้งข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เช่น อำนวยความสะดวก ระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.76$) รองลงมาคือ ข้อ 23. มีมาตรฐานในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.70$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 22. จัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.86$)

2.5 ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 28. ให้ความสำคัญต่อคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนทุกเรื่อง ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.67) รองลงมาคือ ข้อ 24. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือร้องเรียน ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 30. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว มีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.72)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร ได้แก่

1. ควรมีการจัดอบรมเรื่องกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น
2. ควรมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ให้ชัดเจนทั้งของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและของประชาชนผู้ใช้บริการ
3. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน
4. ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
5. ควรมีการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้าย หรือช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ หอกระจายข่าวหมู่บ้าน

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.21) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= 0.31) รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.39) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.35) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกนกขวัญ สังข์เพ็ญ และณัฐวิณ บุนนาค (2559 : 45) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ด้านการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการมีความความความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การต้อนรับ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็วและความตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยน้อย เนื่องจาก การมาใช้บริการของประชาชนในแต่ละครั้งมีจำนวนค่อนข้างมาก บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน และแต่ละเรื่องในการดำเนินงานต้องใช้เวลาค่อนข้างมากจึงไม่มีสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจาก ในแต่ละครั้งเมื่อมีจำนวนประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการติดขัดและรื้อร้อนในการบริการ และเกินต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ และส่งผลทำให้เกิดความไม่สุภาพในการให้บริการได้ เช่น การพูดกับประชาชน การให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ รวมถึงการชี้แจงขั้นตอนและการบวนการในการให้บริการไม่ละเอียด ชัดเจนเท่าที่ควร และทำให้เจ้าหน้าที่บริการไม่ทั่วถึง โดยรวมพบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์มีรายละเอียดการให้บริการ รวมถึงเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีรายละเอียดที่ไม่ชัดเจน และไม่เพียงพอต่อประชาชน ซึ่งสามารถทำป้ายประชาสัมพันธ์ได้ในขนาดเล็กจึงทำให้ไม่สามารถใส่รายละเอียดลงในป้ายได้ครบถ้วน ประกอบกับพื้นที่ในการติดป้ายประชาสัมพันธ์มีจำกัด รวมทั้งอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เก้าอี้นั่งรอ โต๊ะรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ น้ำดื่ม ยังมีไม่เพียงพอต่อประชาชน ซึ่งในบางครั้งประชาชนที่มารับบริการจำนวนหลายคนในเวลาเดียวกัน หรือเป็นกลุ่มมวลชน ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีไม่สามารถรองรับประชาชนได้เพียงพอเนื่องจากห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีมีขนาดเล็ก ไม่มีจุดบริการและจำนวนที่นั่งรอเพียงพอสำหรับประชาชน อีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือ พื้นที่การให้บริการไม่มีความปลอดภัยสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องลับ ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และความไม่สะดวกของประชาชน และทำให้การบริการเกิดความล่าช้าได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนได้

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม แก้ว จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม แก้ว จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา พรหมจันทร์ (2562 : 64) ที่พบว่าผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัดฝ่ายงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดหน่วยงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันส่วนด้านวุฒิการศึกษาและด้านระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพบว่า กลุ่มตัวแปรด้านการทำงาน กลุ่มตัวแปรด้านสังคมและกลุ่มตัวแปรด้านส่วนตัว

สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลองค์การได้ในขณะที่กลุ่มตัวแปรด้านเศรษฐกิจไม่สามารถพยากรณ์ตัวแปรประสิทธิผลขององค์การด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานที่สังกัดพบว่าข้าราชการเพศชายกับเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.05$) ข้าราชการเพศชายกับเพศหญิงมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p=0.05$) โดยข้าราชการหญิงมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการชาย อายุงานของข้าราชการที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ข้าราชการที่สังกัดสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 กลุ่มอายุงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p = .05$ สรุปได้ว่า ด้านอายุงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-9 ปีมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X} =3.63$) อายุการทำงานระหว่าง 10-24 ปีมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X} =3.71$) และอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไปมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($\bar{X} =3.60$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ข้าราชการที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันแต่ก็ไม่ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันโดยมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมด้านเพศกับคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการที่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 26.7) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($=3.60$) ข้าราชการที่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.3) มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางขั้นสูง ($=3.68$) ค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตชายและหญิงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สรุปได้ว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ชาติไทย (2559 : 54) ที่วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุสถานภาพการสมรสระดับการศึกษาขั้นสูงสุดรายได้ต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานและสถานภาพการทำงานในปัจจุบันปัจจัยที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น ยอมรับคำติชมของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป

1.2 ให้ความสำคัญต่อคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนทุกเรื่อง และควรมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.3 มีการประเมินผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมโดยประชาชน ผู้ใช้บริการเพื่อนำไปเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของพี่น้องประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

1.4 จัดทำเป็นเอกสารแจกจ่ายแก่ผู้ใช้บริการเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจของประชาชนในขั้นตอน การปฏิบัติงาน

1.5 จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อ จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัญหาขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัด สกลนคร ว่ามีปัญหาในการทำงานด้านใดบ้าง เพื่อจะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัด สกลนคร

เอกสารอ้างอิง

กนกขวัญ สันข์เพ็ง และ ณัฐวีณ์ บุณนาค.(2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐ ประศาสนศาสตร์คณะสังคมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิตยา พรหมจันทร์ .(2562). แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซีฟา จำกัด (มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

ทัศนีย์ ขาดีไทย. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ประภาศรี พิษณุพงคิซซา และคณะ.(2558). รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. สถาบันดำรงราชานุ ภาพ

Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.