

# คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์\*

## SERVICES QUALITY OF DAMRONGDHAMA CENTER IN LABLAE DISTRICT

พีรพัฒน์ อภัยการี

Peerapat Apaikawee

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding author E-mail: Dr\_thanakrit@hotmail.com

Received 1 May 2024; Revised 19 June 2024; Accepted 20 August 2024

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ หรือมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น แบบเจาะจง และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

---

\* พีรพัฒน์ อภัยการี. (2567). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 4(4), 1-18.

Peerapat Apaikawee. (2024). Services Quality of Damrongdhama Center in Lablae District. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 4(4), 1-18.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/jpsmbu.2024.13>

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้สามารถเห็นได้ชัดเจน มีขนาดใหญ่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องให้บริการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วขึ้น และเปิดช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม

### Abstract

The purposes of this study included the following: 1) to investigate the level of services quality of Damrongtham Center, Lablae District Uttaradit Province. 2) To compare the quality of services quality of the Damrongtham Center in Lablae District Uttaradit Province. When classified according to personal characteristics and 3) To study recommendations that affects the quality of services of the Damrongtham Center, Laplae District Uttaradit Province. The sample group in the research was people who came to complain or come to use services at the Damrongtham Center, Laplae District Uttaradit



Province. Non-probability sampling was used and purposive sampling. The number of samples was determined using Yamane's formula. And the sample size of the research was 397 people. The instrument used for data collection was a questionnaire and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test, and One –way ANOVA.

The research revealed these results:

1. The people's opinion of services quality of Damrongtham Center, Laplae District Uttaradit Province. as a whole, was at the high level ( $\bar{x}$  = 4.06). Contemplating each aspect, it was found that every aspect was at the high level. Of all aspects, the aspect with the highest mean value was compassion for those receiving services ( $\bar{x}$  = 4.18). The reliability in services obtained the second highest mean ( $\bar{x}$  = 4.12) and The credibility of providing confidence to those receiving services obtained the third highest mean ( $\bar{x}$  = 4.05).

2. Service quality of the Damrongtham Center, Laplae District Uttaradit Province When classified according to personal characteristics, including gender, age, education, occupation, and average monthly income, it was found that satisfaction with the quality of services provided by the Damrongtham Center in Laplae District Uttaradit Province Overall, there are no differences in every aspect.

3. Suggestions from citizens who come to request services from the Damrongtham Center, Laplae District Uttaradit Province. There was an opinion that the public relations signs should be improved to be clearly visible and to increase the facilities in the service rooms. Increase the number of service personnel there is faster problem resolution. And open various channels for people who come to use the service to ask questions or express opinions about the service.



**Keywords:** Services quality, Damrongtham Center

## บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ถือเป็นหนึ่งในศูนย์บริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทในการบริหารปกครองประเทศ ยึดประโยชน์การบริการของประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ มีภารกิจในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชนเป็นหน้าที่หลัก และด้วยเหตุนี้กระทรวงมหาดไทยจึงมีการจัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมา นั่นคือ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนที่จริงจัง อีกทั้งเป็นอีกช่องทางในการขับเคลื่อนนโยบายที่ทำให้การบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุก มากกว่าเชิงรับ และมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กรในการช่วยเหลือประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ซึ่งจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศในทุกจังหวัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง มีลักษณะการทำงานที่เป็นระบบผ่านคณะกรรมการการทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งหลังจากที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารประเทศ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบผลการประชุมเรื่อง “การจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2559 (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560) โดยศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ที่รับผิดชอบพื้นที่ของอำเภอลับแล แบ่งออกเป็น 8 ตำบล ได้แก่ ศรีพนมมาศ แม่พูล นานกกก ฝายหลวง ชัยจุมพล ฝั่ล้อม พุ่งยั้ง และด่านแม่คำมัน ซึ่งมีสภาพพื้นที่ทางภูมิศาสตร์มี และวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นที่หลากหลาย จากสถิติการเข้าใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ในปี 2566 มีข้อร้องเรียนจำนวน 780 เรื่อง โดยปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทของที่ดิน โฉนดที่อยู่อาศัยหรือพื้นที่การเกษตร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ทำนา ทำสวน ผลไม้ที่ขึ้นชื่อในพื้นที่อำเภอลับแล ได้แก่ พุเรียน ลางสาด ลองกอง เป็นต้น ปัญหาที่นอกเหนือจากนี้ ปัญหาเรื่องกลิ่นจากการทำฟาร์มสัตว์ ปัญหาสาธารณสุขไปเป็นต้น ทั้งนี้ปัญหาการ



ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมนั้นมีปริมาณจำนวนมาก มีความหลากหลายของประเด็นปัญหา บางประเด็นปัญหาอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ล่าช้า เพราะต้องอาศัยกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่องที่มีประเด็นแตกต่างกันไปนั้น ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงานแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในส่วนภาคประชาชนเมื่อได้รับความทุกข์ร้อนจากปัญหาที่กำลังประสบย่อมต้องการได้รับการอำนวยความสะดวก หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้แล้วเสร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จากประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำผลจากการวิจัยมาเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ รวมถึงเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีที่ให้นโยบายแก่หน่วยงานภาครัฐรวมถึงรัฐวิสาหกิจให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)” โดยเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ด้านการให้คำแนะนำรวมถึงอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

### สมมติฐานการวิจัย

1. ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก



2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ที่แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ

การกำหนดประชากรเป้าหมายและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ อำเภอลับแลจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 54,556 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมาจากประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ หรือมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 397 คน

#### 2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการดังต่อไปนี้

2.1.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive sampling)

2.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรในการวิจัย ใช้วิธีการกำหนดขนาดที่พอดีของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัย โดยใช้สูตรสำเร็จของ Taro Yamane กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e^2$  แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{54,556}{1 + 54,556 (0.05)^2} \\ &= 54,556 \end{aligned}$$



$$\begin{aligned}
 & \frac{1 + 54,556 (0.0025)}{1 + 136.39} \\
 = & \frac{54,556}{137.39} \\
 = & 397.08 \sim 397 \\
 = & 397
 \end{aligned}$$

จากข้างต้นได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ 397 คน ซึ่งใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเจาะจงเลือกประชาชนที่เข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ หรือมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 397 คน จากจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในปี 2566 จำนวนทั้งหมด 780 คน ซึ่งกำหนดคุณสมบัติไว้ดังนี้ 1) เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอลับแล และมีทะเบียนบ้านอยู่ในอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ 2) เป็นประชาชนที่ได้มาร้องทุกข์หรือมาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในปี พ.ศ. 2566 3) เป็นประชาชนที่ได้รับการช่วยเหลือ หรือการบริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 2.2 การกำหนดวิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

### 2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้คำถามแบบให้เลือกตอบ
2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับคะแนน และแบ่งหัวข้อออกเป็น 5 ด้านตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1988) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการ



ให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ

3. เป็นคำถามปลายเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบปลายเปิด (Open-end Form)

### 2.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือ

2. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเบื้องต้น เกี่ยวกับความชัดเจนของเนื้อหา ความครอบคลุมของวัตถุประสงค์ ความถูกต้องของภาษา ด้วยตัวผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

3. ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำ

4. นำร่างแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruence : IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยคัดเลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. ตรวจสอบความเชื่อถือมั่น (Reliability) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.810

6. นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย



### 2.3 วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษานำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อขอเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
2. จัดเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน
3. ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปข้อมูลตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติทดสอบค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test)
4. นำข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ มาสรุปวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลในแบบสอบถามผู้วิจัยใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS) โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้



1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบาย ลักษณะของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์
2. ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบ t - test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ
3. ใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบ F - test ได้แก่ One - Way Anova เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

## ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 และมีเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 มีช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 ปี ถึง 59 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34 มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.85 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.81

2) ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ แสดงข้อมูลผลการวิจัยตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยภาพรวม



| ด้าน<br>ที่ | คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง<br>ธรรมอำเภอลี้แล จังหวัดอุดรดิตถ์ | ค่าเฉลี่ย | ค่าส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>คุณภาพ |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------------|
| 1           | ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ                                   | 3.96      | 0.40                            | มาก             |
| 2           | ด้านความน่าเชื่อถือในการการบริการ                                 | 4.12      | 0.38                            | มาก             |
| 3           | ด้านการตอบสนองความต้องการต่อ<br>ผู้รับบริการ                      | 3.98      | 0.46                            | มาก             |
| 4           | ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ<br>บริการ                         | 4.05      | 0.44                            | มาก             |
| 5           | ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับ<br>บริการ                         | 4.18      | 0.36                            | มาก             |
| ภาพรวม      |                                                                   | 4.06      | 0.20                            | มาก             |

จากตารางที่ 1 พบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลี้แล จังหวัดอุดรดิตถ์ มีคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลี้แล จังหวัดอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 เมื่อพิจารณาเรียงด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลี้แล จังหวัดอุดรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลี้แล จังหวัดอุดรดิตถ์ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ



| ด้าน<br>ที่ | คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรง<br>ธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ | ค่าเฉลี่ย       |                     | t     | Sig. |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-------|------|
|             |                                                                   | ชาย<br>(214 คน) | หญิง<br>(183<br>คน) |       |      |
| 1           | ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ                                   | 3.95            | 3.99                | 1.028 | .305 |
| 2           | ด้านความน่าเชื่อถือในการการบริการ                                 | 4.12            | 4.11                | .155  | .877 |
| 3           | ด้านการตอบสนองความต้องการต่อ<br>ผู้รับบริการ                      | 3.97            | 3.99                | .497  | .619 |
| 4           | ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ                             | 4.02            | 4.09                | 1.593 | .112 |
| 5           | ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับ<br>บริการ                         | 4.21            | 4.14                | 1.776 | .077 |
| รวม         |                                                                   | 4.05            | 4.06                | .609  | .543 |

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

จากการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถสรุปโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นดังนี้

#### 4.1 ด้านสภาพแวดล้อม

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีขนาดใหญ่ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย รวมถึงมีเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ



2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรปรับปรุงป้ายบอกทาง เพื่อไปยังจุดบริการหรือห้องน้ำที่ชัดเจน มีขนาดใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เก้าอี้นั่งรอ และน้ำดื่มที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

4. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์มีพื้นที่ห้องบริการ และสภาพแวดล้อมที่คับแคบ

#### 4.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับจำนวนเรื่องร้องเรียน

2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็วขึ้น

3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรเปิดช่องทางที่หลากหลาย ให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ พร้อมทั้งมีการตอบคำถามข้อสงสัยเป็นการตอบกลับข้อมูลคำถามแก่ประชาชน ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ

4. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับตอบคำถามและให้ความรู้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะชาวบ้าน ทั่ว ๆ ไป ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการมาขอรับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรม

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

#### 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายด้านทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการ



ให้บริการความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในหลายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดต่างๆ หรือหน่วยงานของภาครัฐ อื่นๆ ได้แก่ การศึกษาของ นิธิปฏิภาณ มาตขาว (2563) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และในงานวิจัยของกัญญา ทรัพย์หล้า (2563) ที่ทำการศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการวิจัยของ ศักชัย บัวทองจันทร์ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) เรื่อง การให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโพธิ์นาแก จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธิ์นาแก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรืออื่นๆ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีงานวิจัย ของธีระพันธ์ สมบูรณ์ และพิชัยรัฐ หมั่นด้าง (2566) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในท้องที่ต่างๆ โดยส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากนโยบายและระเบียบของกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดให้หน่วยงานมีการทำงานในเชิงรุก มีการกำหนด



ระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างเป็นขั้นตอน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งหรือยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทาง Application spond หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง อีกทั้งยังมีนโยบายที่แสดงเจตนารมณ์ของผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.เกี่ยวกับการทำงานด้วยความสุจริต โปร่งใสในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการงานศูนย์ดำรงธรรม โดยประกาศเจตนารมณ์ “สุจริต โปร่งใส ศดธ. มท.ใสสะอาด 2567 ” (กลุ่มยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง กระทรวงมหาดไทย, 2567) ทำให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในอำเภอและจังหวัดต่างๆ เป็นระบบ มีแบบแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ มีการเน้นงานด้านการบริการเพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในท้องถิ่นอื่นๆ อันได้แก่ การศึกษาวิจัยของ ศักชัย บัวทองจันทร์ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) เรื่อง การให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน และการศึกษาวิจัยของนิปปฎิภาณ มาตขาว (2563) ที่ผลวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ และ ประสบการณ์การมาขอรับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เช่นเดียวกับการวิจัยของ กัญญา ทรัพย์หล้า (2563) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ และช่องทางติดต่อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการ



ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของ สยมพร กุสุ และคณะ (2558) ที่พบว่าผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพไม่มีความ แตกต่างกัน

จากผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ มีการ บริการงานศูนย์ดำรงธรรมโดยไม่แบ่งแยกลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้ความสำคัญกับการบริการอย่างเท่าเทียมแก่ ประชาชนทุกคนที่มารับบริการ และเนื่องจากงานด้านการบริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นงาน ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องยึดการถือปฏิบัติตามระเบียบ นโยบายของรัฐและกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กับงานศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งงานหลักคือต้องรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ประสานติดตาม ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ โดยสามารถให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาแนะนำ ประสานงาน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงต้องมีประสบการณ์ ความชำนาญในการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่างๆ และต้องดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบ หรือ ด้วยจำนวนเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนมาก และหลากหลายประเด็นปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึง ต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อให้ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขปัญหาละ ความเป็นธรรม ส่วนในเรื่องของงานบริการที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับ ปัญหาของประชาชน มีความเอื้อเฟื้อ เป็นมิตร โดยน้อมรับต่อข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ได้ยึดแนวการถือปฏิบัติตามหลักบริการตามศูนย์ ราชการสะดวก หรือ GECC ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่มีนโยบาย “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว” จึงทำให้มีการพัฒนางานด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ



## สรุป/ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ควรพัฒนาคุณภาพของการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากการวิจัยพบว่ามีคะแนนคุณภาพน้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งการให้บริการด้านนี้ถือเป็นด้านที่สำคัญมาก เพราะเป็นปัจจัยที่ประชาชนสามารถสังเกตเห็นได้ด้วยด้านกายภาพ อันได้แก่ สภาพแวดล้อม ความพร้อมของเครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์การให้บริการ รวมถึงการแสดงออกทางท่าทาง สีสหน้าในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้ทันต่อการบริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เนื่องจากประเด็นปัญหาในการร้องเรียนมีหลายประเด็นอีกทั้งต้องประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย หลายองค์กร

3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่มีหลากหลาย ทั้งเฟสบุ๊ค เว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ และแอปพลิเคชัน MOI1567

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังต่อการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อเป็นแนวทาง และการวิจัยเชิงลึกให้สามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

## เอกสารอ้างอิง

กัญญา ททรัพย์หล้า. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจังหวัดเพชรบูรณ์. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กลุ่มยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง กระทรวงมหาดไทย. (2567). ประกาศเจตนารมณ์เรื่องสุจริต

โปร่งใส มหาดไทยใสสะอาด 2567. เรียกใช้เมื่อ 5 มกราคม 2567 จาก

<http://std.moi.go.th/>



- โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. เรียกใช้เมื่อ 20 มกราคม 256 จาก  
[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=44991](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=44991)
- ธีระพันธ์ สมบูรณ์ และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง. (2566). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. วารสารปารมิตาศูนย์วิจัยธรรมศึกษาสำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม, 5(1), 69-81.
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศักดิ์ บัวทองจันทร์ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565). การให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโพธาราม จังหวัดสกลนคร. วารสาร Roi Kaensarn Academi, 7(6), 329-340.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2554). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. เรียกใช้เมื่อ 20 มกราคม 2567 จาก  
<https://www.damrongdhama.moi.go.th/home/ebook>
- สุมพร กุลสุข , จอมชัย เลิศอมรรฐ์, และอริษา ลิมกิตติสุกสิน. (2558). การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารไตร ศาสตร์ Three- Science, 1(1), 86 – 95.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64(1), 12-40.