

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

The Impact of Service Quality Factor on Service Delivery of DamrongTham
Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province

ปทุมวรรณ สิ้นลั่น*
Pathoomwun Sinlon

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มาใช้บริการ จำนวน 143 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ไครส์แควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 2) ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา และปัจจัยคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

คำสำคัญ: ปัจจัยคุณภาพการบริการ, การบริการ, ศูนย์ดำรงธรรม

* พนักงานสังกัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี

Abstract

This research aimed to study 1) level of service of DamrongTham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province. and 2) Service quality factor affecting service of Damrong Tham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province. The Sample were 143 person who live in Amphoe Muang, Phetchaburi Province. Descriptive statistics were percentage, mean, S.D., and Inferential statistics were chi-square test and multiple regression analysis.

Research found that; 1) Service of Damrong Tham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province, overall was at a high level and each aspects were at high level such as complain and advice. Service quality factor Affecting service of DamrongTham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province overall was at high level and each aspects were at high level such as empathy, assurance, reliability, responsiveness and tangibility respectively. and 2) Personality was in relationship with service of Damrong Tham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province such as age, occupation and education by statistically significant at 0.05 And service quality factor were causal relationship with service of Damrong Tham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province by statistically significant at 0.001. For each aspects found that tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy were causal relationships with service of Damrong Tham Center, Amphoe Muang, Phetchaburi Province by statistically significant at .001.

Keywords: Service quality factor, service, Damrong Tham Center

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ เมื่อเกิดความเดือดร้อน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน จึงถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2557, หน้า 1-2)

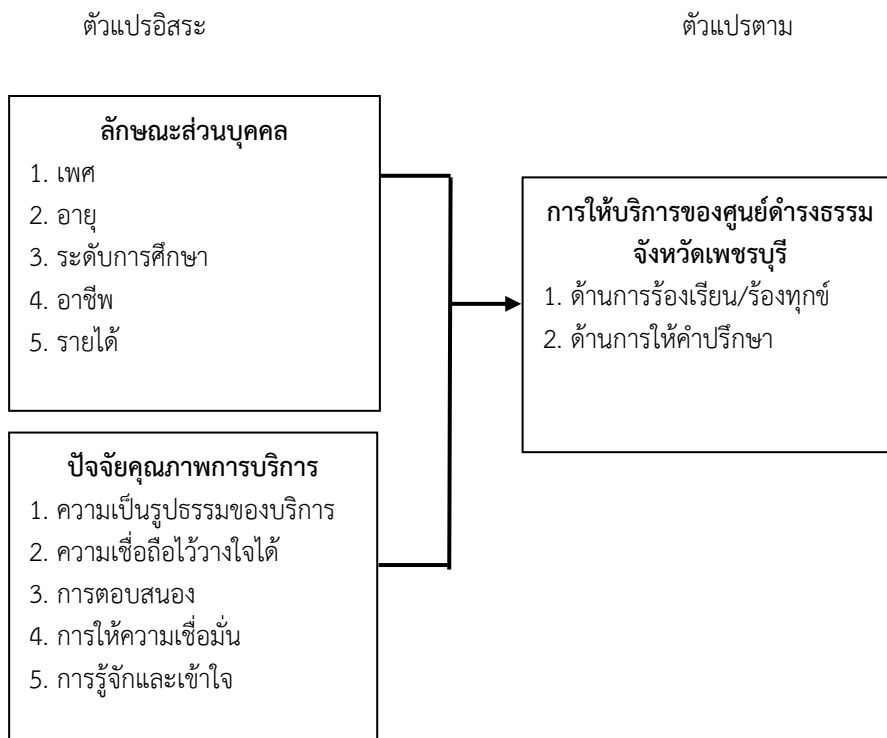
จากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กระทรวงมหาดไทยมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ จังหวัดเพชรบุรีได้เปิดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เมื่อวันพุธที่ 23 กรกฎาคม 2557 ซึ่งตั้งอยู่อาคารศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี (หลังเก่า) ชั้น 1 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2557) และพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อย่างต่อเนื่อง ในทุก ๆ มิติ โดยมุ่งเน้นปรับปรุงการบริการให้มีระบบการบริการเชิงรุก เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึง และรับรู้ เกี่ยวกับหน่วยงานที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้นว่าต้องการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างแท้จริง และจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีได้สรุปผลการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มตั้งศูนย์ฯ โดยในปีงบประมาณ 2557 (18 กรกฎาคม 2557- 30 กันยายน 2557) มีการให้บริการเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 207 เรื่อง ต่อมาในปีงบประมาณ 2558 (1 ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558) มีการให้บริการทั้งสิ้น 1,414 เรื่อง (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2557) ซึ่งจากสถิติการร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น พบว่าเรื่องร้องเรียนบางเรื่องไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว มีหลายขั้นตอนในการแก้ปัญหาให้คลี่คลาย จนทำให้ผู้ร้องไม่มีความเชื่อมั่นและเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้อำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เพื่อจะได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทยและสามารถอำนวยความสะดวกจัดปัญหาความเดือดร้อน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามแนวคิดหลักตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp.464-466) ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ และศึกษาการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ 2) ด้านการให้คำปรึกษา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มาใช้บริการ โดยมีการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 143 คน (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2559 -

30 กันยายน 2559) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย เนื่องจากจำนวนมีประชากรน้อย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมด 143 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 143 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง และการให้ความเชื่อมั่น

ตอนที่ 3 การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ด้านการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการโทรศัพท์สอบถามด้วยตนเอง แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และแจกแบบสอบถามโดยผู้อื่น ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 143 ชุด กับประชากรที่เคยมาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งการใช้บริการประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น 81 คน และ ด้านการให้คำปรึกษา จำนวนทั้งสิ้น 62 คน ซึ่งผู้มาใช้บริการทั้งหมด 143 คน อาศัยในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบ มาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการและการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) และปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีคุณภาพการบริการในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การรู้จักและเข้าใจ การให้ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ อาคารหรือสถานที่ให้บริการใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการที่เหมาะสม เอกสารที่ใช้ประกอบการบริการมีความชัดเจน เหมาะสม อาคารหรือสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม และอุปกรณ์ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความเพียงพอทันสมัย

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการวางตัวเหมาะสมกับหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกไว้วางใจในการบอกปัญหาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทุกครั้งได้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข และเจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ผลน่าพอใจทุกจุดบริการ

2.3 ด้านการตอบสนองในภาพรวมมีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีคุณภาพการบริการ ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกว่าการรับบริการได้ง่าย เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างทั่วถึง

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้รับบริการได้ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี และเจ้าหน้าที่มีทักษะ สามารถให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจ ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีคุณภาพการบริการในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ในการแก้ปัญหาผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ

3. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการให้บริการในระดับมาก โดยมีการให้บริการในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา และด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมมีการให้บริการในระดับมาก โดยมีการให้บริการในระดับมาก ทุกด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ผู้รับบริการได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหาที่มีความยุติธรรม ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง ผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาได้จริง และผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว

3.2 ด้านการให้คำปรึกษา ในภาพรวมมีการให้บริการในระดับมาก โดยมีการให้บริการในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ผู้รับบริการได้รับการอธิบายคำปรึกษาจนมีความเข้าใจ ผู้รับบริการได้รับการให้คำปรึกษาด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการได้รับการแนะนำที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับการให้คำปรึกษาด้วยความรวดเร็วมากกว่าต้องไปติดต่อหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง และผู้รับบริการพึงพอใจในการให้คำปรึกษา

4. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ อายุ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อาชีพ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และระดับการศึกษา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .01 เพศ มีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และอายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.2 ด้านการให้คำปรึกษา พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ ระดับการศึกษา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

5.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

5.3 ด้านการตอบสนอง พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

5.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

5.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรู้จักและเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

อภิปรายผล

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ ภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เข้ามาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี เกิดจากกิจกรรม กระบวนการ หรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น ที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใด อย่างหนึ่ง สามารถอำนวยความสะดวกได้ตรงกับความต้องการหรือปัญหาของผู้มารับบริการ โดยการบริการต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องจริงใจ ซื่อตรง เสมอภาค และยุติธรรม ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหาให้คลี่คลายหรือตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เกิดความรู้สึก มีความสุข สมหวังดังที่คาดหวังไว้ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฟียงพร บุญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย 1) การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ที่ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย 3) ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมี

ความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาติที่ดี 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์การ และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ 6) ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้ และ 10) การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว และ สิ่งเหล่านี้สามารถบ่งชี้ได้ว่า บริการนั้น ๆ มีคุณภาพมากน้อยเพียงใดได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, p.62) ซึ่งได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ เป็นตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ เรียกว่า SERVQUAL พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากคุณภาพการบริการไม่สามารถกำหนดได้เฉพาะเจาะจง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้มารับบริการ ทั้งนี้คุณภาพการบริการจะสามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของบุคลากร ในองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลสวน (2555, หน้า 79-81) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เรียงตามลำดับองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ความเข้าอกเข้าใจ และความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีริชัญญ์ เลิศไทยตระกูล และอัครธรณ์ แสงวิภาค (2558, หน้า 24 - 33) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ การมองเห็นทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย

2. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และด้านการให้คำปรึกษา สามารถตอบสนองความต้องการโดยรวมของประชาชนได้ดี โดยมีการบริการด้วยความยุติธรรมเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, p.397) ก็ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, Berry and Leonard. (1985, pp.41-50) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ (2558) เรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ มีการรับรู้ (Perception) ที่ดีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ โดยมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ดำรงธรรมมาก โดยมีความพึงพอใจตามภารกิจในด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา การรับแจ้งปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด และการเป็นศูนย์บริการร่วมในระดับมาก

3. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549, หน้า 25) กล่าวว่า ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจริญ มีสิน (2550, บทคัดย่อ) เรื่องคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แก่งกระเจาในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ส่วนเพศมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการดังกล่าวมีผลต่อการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก ประชาชนผู้มาใช้บริการต่างก็ต้องการการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากคุณภาพการบริการไม่สามารถกำหนดได้เฉพาะเจาะจง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้มารับบริการ ทั้งนี้คุณภาพการบริการจะสามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาต่ออาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของบุคลากร ในองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง และสอดคล้องกับแนวคิดของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555, หน้า 4) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการและจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการ บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดีเป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้ง เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัทธญา มาลีศรี และคณะ (2554, หน้า 443-456) เรื่องการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง

SERVQUAL ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ หรือการให้บริการของโรงพยาบาล รัฐบาลแห่งนี้ไม่มีคุณภาพที่ดี ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากผลการศึกษานี้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านที่การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

4.1 ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ดี มีความเชื่อถือไว้วางใจได้สูง มีการตอบสนองที่ดี สร้างความเชื่อมั่นได้สูง และรู้จักและเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการได้ดี มีผลต่อการให้บริการ ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีคุณภาพที่ดี เนื่องจากประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้แก่ การได้รับการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อเนื่อง และแก้ไขปัญหาได้จริง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, p.397) ได้กล่าวถึง เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่า มีเป้าหมายที่สำคัญการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรก ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไป กับจะต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะ อีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2539, หน้า 12) กล่าวว่า บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะ ประโยชน์โดยความต้องการสรวมของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชน ทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือ การอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเขาไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกกร วิเศษสวน (2553, หน้า 133-138) เรื่องประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ: กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการส่งมอบบริการ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าสูงสุดคือ ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานครอย่างยุติธรรม เพื่อให้การแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยุติธรรม เพราะประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจตลอดจนสภาพทางสังคม ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรที่จะ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานครอย่างยุติธรรม และ 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าสูงสุดคือ มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของตนคือการเป็นตัวกลางของปัญหาและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน รวมไปถึงการให้ข้อมูลหรือตอบปัญหาเพื่อชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ ผ่านศูนย์ร้องทุกข์ ฝ่ายปกครองและควรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ทำงานเพื่อประชาชน ไม่ว่าจะด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การทำงานที่รวดเร็ว ตรงเวลา การแก้ปัญหา การให้บริการ การช่วยเหลือ ตลอดจนการให้ความสะดวกและความปลอดภัย 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการร้องทุกข์ของประชาชนนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอด 24 ชั่วโมง

เพราะฉะนั้นทางสำนักงานเขต ควรที่จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำที่หน่วยงานตลอด 24 ชั่วโมง และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเรื่อง ร้องทุกข์ให้มีเพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ซึ่งอาจมีมากน้อยแล้วแต่สถานการณ์ และเวลา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Brown & Coulter (1983, pp.50-58) เรื่องการวัดในเชิงอัตวิสัย และอัตวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ โดยจะพิจารณาดังนี้คือ 1) การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ 2) ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน 3) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ 4) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ 5) ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และ 6) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

4.2 ด้านการให้คำปรึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้คำปรึกษา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการให้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 แสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ดี มีความเชื่อถือไว้วางใจได้สูง มีการตอบสนองที่ดี สร้างความเชื่อมั่นได้สูง และรู้จักและเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการได้ดี มีผลต่อการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา เนื่องจากประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้แก่ ได้รับการให้คำปรึกษาด้วยความรวดเร็วมากกว่าต้องไปติดต่อหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ให้คำปรึกษาด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับการแนะนำที่มีคุณภาพ อธิบายคำปรึกษาจนมีความเข้าใจ จนประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจในการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งทิศา ตั้งณานุรักษ์วัฒน์ และคณะ (2559) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษา ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) มีความรู้ความสามารถ เนื่องจากการให้คำปรึกษาแนะนำมีขอบข่ายกว้างขวาง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้หลักการและเทคนิคในการให้คำปรึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การร้องทุกข์ การอุทธรณ์ ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของคน ความต้องการของคน พฤติกรรมศาสตร์ แรงจูงใจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ขอคำปรึกษาได้ 2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) ตามแนวความคิดของมนุษยสัมพันธ์ เน้นในเรื่องความสำคัญของคน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเห็นว่าการเข้าใจคนจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จไปกว่าครึ่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับคน เช่น ผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ขอคำปรึกษา ช่วยให้การให้คำปรึกษาเกิดความร่วมมือในการหาหนทางในการแก้ปัญหาด้วยกัน และ 3) มีจริยธรรม (Ethics) ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำต้องรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานผู้ให้คำปรึกษาแนะนำจำเป็นต้องรักษาความลับของผู้ขอคำปรึกษา และการให้คำปรึกษา ก็ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชาการไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ต้องวางตัวเป็นกลางอยู่บนหลักการและเหตุผล โดยมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยทั่วหน้ากันไม่ว่า ผู้ขอคำปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมเช่นไร ซึ่งจะทำให้ผู้ขอคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยและเต็มใจเปิดเผยข้อมูลสำคัญๆ แก่ผู้ให้คำปรึกษา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤตวรรณ คำสม (2554, หน้า 182-185) เรื่องการศึกษาและการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ความรู้ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของวัยรุ่น ความรู้พื้นฐานทฤษฎีการให้คำปรึกษา และความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน 2) องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติ 3 ด้าน ได้แก่ การมีความรู้สึกที่ดีต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษา การเป็นประโยชน์ของการให้คำปรึกษา และการเห็นคุณค่าของการให้คำปรึกษา และ 3) องค์ประกอบด้านทักษะการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยทักษะ 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะการสื่อสารเพื่อการให้คำปรึกษา และทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค ซึ่งเป็นกลวิธีในการสอนทักษะในการให้ความช่วยเหลือแต่ละ

ทักษะอย่างเป็นระบบโดยการใช้วิธีทัศน์ คู่มือปฏิบัติซึ่งแบ่งทักษะออกเป็นขั้นๆ และใช้วิธีสังเกตด้วยตนเอง หรือเป็นวิธีการฝึกอบรมให้ผู้ที่ยังใหม่ต่ออาชีพทางการให้คำปรึกษาที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเป็นผู้ให้คำปรึกษานั้นจะต้องฝึกทักษะในการให้คำปรึกษาดู เนื่องจากทักษะการให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ใช้ในการช่วยเหลือเพื่อนได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องฝึกฝนและใช้แต่ละทักษะให้เกิดความชำนาญ จึงจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถที่จะช่วยเหลือเพื่อนให้พ้นทุกข์ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันได้แก่ อาคารหรือสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อม จัดให้มีบรรยากาศและแสงสว่างที่มีความเหมาะสม มีห้องเฉพาะสำหรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ให้คำปรึกษา เนื่องจากในบางครั้งประชาชนผู้รับบริการต้องการความเป็นส่วนตัวและเก็บเป็นความลับ จัดอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้มีความเพียงพอ ทันสมัย และควรจัดทางขึ้นสำหรับผู้พิการ เพื่ออำนวยความสะดวก และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. การพัฒนาด้านการตอบสนอง ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ควรกำหนดสวัสดิการหรือรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจให้บริการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีต่อไป

3. การพัฒนาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และขีดความสามารถของบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง อาจใช้รูปแบบการอภิปรายและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดการเรียนรู้ มีทักษะในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่ผ่านมามีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผ่านสื่อทุกช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้บริการประชาชนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา รวมทั้งรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ซึ่งจากการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและ ไว้วางใจเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมุ่งเน้นสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา แก้ไขได้จริงและเป็นธรรม จึงควรมีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 ขยายอัตราค่าจ้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เพียงพอต่อการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.2 ให้เอกภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นกลุ่มงานหนึ่งของสำนักงานจังหวัด เมื่อมีนโยบายหรือข้อสั่งการเร่งด่วน มักมีการให้เจ้าหน้าที่ไปร่วมปฏิบัติอยู่บ่อยครั้ง จนบางครั้งทำให้การให้บริการมีการหยุดชะงัก

4.3 มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่ให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้อย่างชัดเจน เช่น อำนาจในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและระงับข้อพิพาท อำนาจในการประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

4.4 เพิ่มกฎหมายในการแก้ไขปัญหา ทำให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางกรณี ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ไม่ต้องส่งต่อปัญหาของผู้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหาในบางกรณีจะได้รวดเร็วขึ้น

4.5 จัดความเชื่อมโยงด้านอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน ในการดำเนินงานในพื้นที่ ทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นที่ยึดพอใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในระดับอำเภอ และระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อทำการศึกษเปรียบเทียบและศึกษาคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยการวิจัยคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร สีสาทะพินท์ และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลใน กรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. 34(4), 443-456.
- กนกพร วิเศษสงวน. (2553). ประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการ กรณีศึกษาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม. (2553). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- กฤตวรรณ คำสม. (2554). การศึกษาและการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน. วิทยานิพนธ์ศึกษบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกียรติคุณ จิราภวสาน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประสานส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เจริญ มีสิน. (2550). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงานในทัศนะของผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รุ่งทิศา ตั้งธนาบุญวัฒน์, และคนอื่น ๆ. ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. สืบค้น มกราคม 30, 2556, จาก http://kingroongthicha.blogspot.com/2013_01_01_archive.html
- วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, และ อัครวรรณ์ แสงวิภาค. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. 12(2), 24-33.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2539). นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี. (กันยายน 2557). รายงานแนวทางการกำหนดโครงสร้างภารกิจและโครงสร้างอัตรากำลังที่จะปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม. เพชรบุรี: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอลบุ๊กส์.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: ธนเพลส.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2558). รายงานการวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: ธนเพลส.
- Brown, & Coulter . (1983). Subjective and objective measures of police service delivery. *Public Administration Review*, 43(1), 50-58.
- Millett, & J. D. . (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry, & Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4), 41-50.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry, & Leonard L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.