

หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

The Principles of Good Governance Affecting Service Quality Management of Nakhon Pathom Government Center

สุกัญญา โพธิ์จาทูม¹ * และสุรวี ศุนาลัย²

(Sukanya Phothijathoom and Suravee Sunalai)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อวิเคราะห์ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ การทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมโดยรวม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีหลักธรรมาภิบาล 5 หลักที่ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 46.80 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($b = 0.170$) คุณธรรม ($b = 0.135$) ความคุ้มค่า ($b = 0.131$) ความมีส่วนร่วม ($b = 0.126$) และนิติธรรม ($b = 0.093$)

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ

$$\hat{y} = 1.341 + 0.093x_1^{**} + 0.135x_2^{**} + 0.057x_3 + 0.126x_4^{**} + 0.170x_5^{**} + 0.131x_6^{**}$$

คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล การจัดการคุณภาพการบริการ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 10210

Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University 10210

² อาจารย์ และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 10210

Instructor and Ph.D., Dhurakij Pundit University 10210

Corresponding author: forever-2912536@hotmail.com

ABSTRACT

The purposes of this study were: to compare the levels of customer satisfaction towards service quality management at Nakhon Pathom government center classified by personal factors and to analyze good governance that effects on service quality management at Nakhon Pathom government center. The samples from this study consisted of 388 individuals who were served by Nakhon Pathom government center. The research instrument was the questionnaires. For the statistics that used to analyze descriptive data were frequency, percentage, mean and standard deviation, and inference statistics were t-test and One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression.

Findings reveal that:

1) The levels of customer satisfaction towards service quality management at Nakhon Pathom government center in overall are not significantly different at 0.05 level between customers with different gender, ages, academic level, occupations, and average income;

2) The results of Multiple Linear Regression analysis found that there were five principles of good governance are able to explain the variation of customer satisfaction towards service quality management at Nakhon Pathom government center by 46.80. When considering the independent variables that have a prediction power on customer satisfaction towards service quality management include accountability ($b = 0.170$), merit ($b = 0.135$), effectiveness and efficiency ($b = 0.131$), , participation ($b = 0.126$) and rule of law ($b = 0.093$). The regression equation was

$$\hat{y} = 1.341 + 0.093x_1^{**} + 0.135x_2^{**} + 0.057x_3 + 0.126x_4^{**} + 0.170x_5^{**} + 0.131x_6^{**}$$

Keywords: good governance, service quality management, government center

Article history: Received 8 March 2021

Revised 15 April 2021

Accepted 29 April 2021

SIMILARITY INDEX = 6.93 %

1. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรับทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจของส่วนราชการ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) รัฐบาลจึงมีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นในส่วนราชการและห้างสรรพสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถรับบริการที่หลากหลายได้ในคราวเดียวกันตามหลักเกณฑ์การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และพัฒนาจนเกิดเป็นแนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม หน่วยงานราชการจึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2562) ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ภาครัฐต้องยึดถือและปฏิบัติ คือ หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

จังหวัดนครปฐมส่งเสริมและพัฒนากระบวนการให้บริการของภาครัฐในจังหวัดให้เป็นจังหวัดต้นแบบที่หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการได้อย่างโปร่งใส รวดเร็ว และมีธรรมาภิบาลจึงจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม (Government Center) มีพันธกิจสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และให้บริการเชิงรุก มีศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงง่าย ตลอดจนลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ และเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีหน่วยงานร่วมให้บริการจำนวน 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม 2. ตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม 3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม 4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม 5. สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม 6. สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม 7. อำเภอสสามพราน 8. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม 9. การประปาส่วนภูมิภาค สาขานครปฐม และ 10. องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยนับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2561 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม 2563 มีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น 111,432 ราย (จังหวัดนครปฐม, 2563) แสดงให้เห็นว่าศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีประชาชนเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดมา

ภาครัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และยึดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน (สุตาวัลย์ ศรีเพชร, 2563) เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 หลัก และการจัดการคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อวิเคราะห์ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2546 : 2) ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดว่าธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีครอบคลุมการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประกอบด้วย เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักนายกรัฐมนตรี (2542 : 26-27) กำหนดหลักธรรมาภิบาลไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักคุณธรรม (Merit) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักความคุ้มค่า (Effectiveness and efficiency)

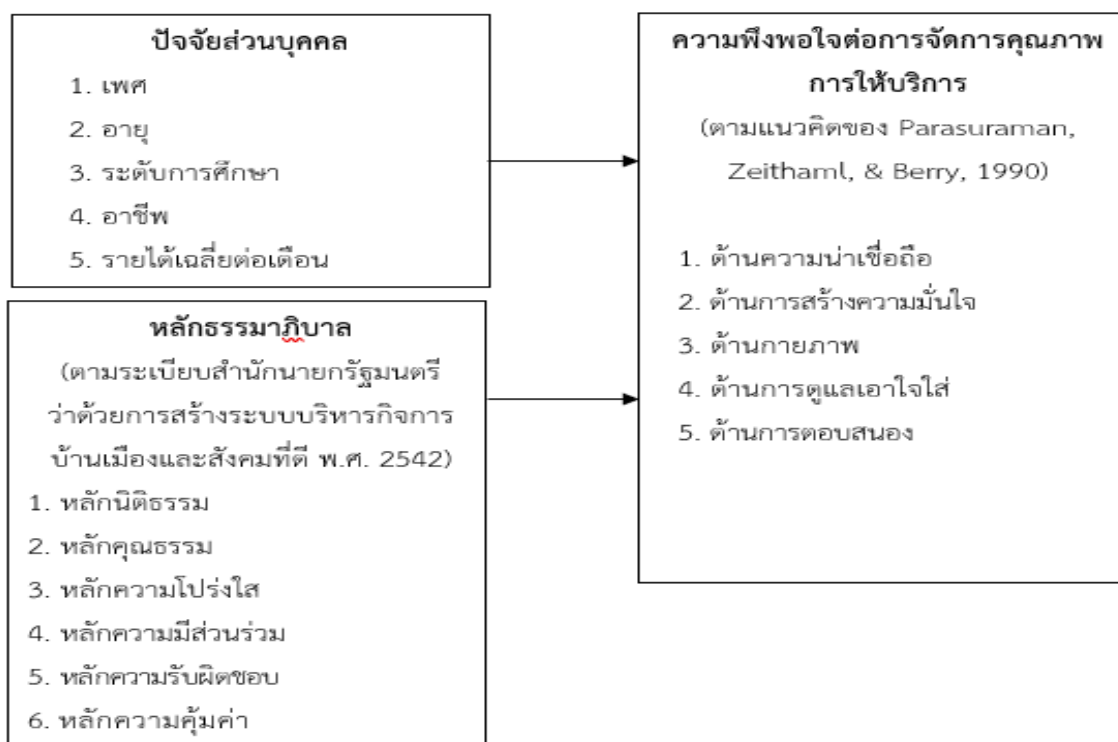
ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส รวมถึงการที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาประเทศให้เป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการที่เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการเข้าใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นนิพจน์ของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) และการตอบสนอง (R : Responsiveness) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการส่งมอบบริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือในระดับที่สูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) จำนวนไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม และ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Rating Scale 5 ระดับ

3.3 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 388 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 อายุ 30-39 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.84 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.24 และรับบริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.67$) คุณธรรม ($\bar{X} = 4.58$) ความโปร่งใส และความร่วมมือร่วม ($\bar{X} = 4.48$) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.47$) และนิติธรรม ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การตอบสนอง ($\bar{X} = 4.66$) การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.60$) ภายนอก ($\bar{X} = 4.59$) การสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.54$) และความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ					การให้บริการ ของศูนย์บริการ ภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จ
	ความน่า เชื่อ ถือ	การสร้ง ความ มั่นใจ	ภายนอก	การดูแล เอาใจใส่	การ ตอบสนอง	
เพศ	0.38	0.98	0.18	0.61	0.96	0.82
อายุ	0.93	0.44	0.02*	0.72	0.90	0.54
ระดับการศึกษา	0.62	0.90	0.07	0.03*	0.01*	0.09
อาชีพ	0.93	0.02*	0.26	0.17	0.27	0.20
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.23	0.18	0.28	0.02*	0.09	0.13

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร	นิติธรรม	คุณธรรม	ความโปร่งใส	ความร่วมมือส่วนร่วม	ความรับผิดชอบ	ความคุ้มค่า	คุณภาพการ ให้บริการ	Statistic VIF
นิติธรรม	1.00	0.47**	0.38**	0.39**	0.36**	0.28**	0.45**	1.40
คุณธรรม		1.00	0.47**	0.37**	0.46**	0.37**	0.50**	1.59
ความโปร่งใส			1.00	0.50**	0.44**	0.43**	0.46**	1.62
ความร่วมมือส่วนร่วม				1.00	0.49**	0.44**	0.51**	1.62
ความรับผิดชอบ					1.00	0.43**	0.55**	1.59
ความคุ้มค่า						1.00	0.47**	1.42

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ไม่พบขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีค่าสูงกว่า 0.80 และไม่พบค่า Variation Inflation Factor (VIF) ที่มีค่าสูงกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้นสามารถใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

	B	SE.	β	t	Sig.
(Constant)	1.341	0.180		7.460	0.000**
นิติธรรม (X ₁)	0.093	0.029	0.143	3.247	0.001**
คุณธรรม (X ₂)	0.135	0.037	0.171	3.659	0.000**
ความโปร่งใส (X ₃)	0.057	0.038	0.071	1.505	0.133
ความร่วมมือส่วนร่วม (X ₄)	0.126	0.034	0.173	3.669	0.000**
ความรับผิดชอบ (X ₅)	0.170	0.034	0.235	5.025	0.000**
ความคุ้มค่า (X ₆)	0.131	0.036	0.160	3.608	0.000**

R = 0.690, R² = 0.476, Adjusted R² = 0.468, SEE = 0.241, F = 57.662

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ พบว่า มีหลักธรรมาภิบาล 5 หลักที่ร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 46.80 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($b = 0.170$) คุณธรรม ($b = 0.135$) ความคุ้มค่า ($b = 0.131$) ความมีส่วนร่วม ($b = 0.126$) และนิติธรรม ($b = 0.093$)
สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ

$$\hat{y} = 1.341 + 0.093x_1^{**} + 0.135x_2^{**} + 0.057x_3 + 0.126x_4^{**} + 0.170x_5^{**} + 0.131x_6^{**}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปและอภิปรายผล

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัด นครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน ปิตตะระคะ (2562) และงานวิจัยของ อนุเทพ สุทธิญาโณ (2563) ที่พบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดสุรินทร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในธรรมาภิบาลของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม คือ การให้บริการที่ดำเนินการบนพื้นฐานของความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนความรับผิดชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ที่พบว่า มีระดับคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด กล่าวได้ว่า สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม คือ ภาพลักษณ์ของศูนย์บริการที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ รวมถึงมีหน่วยงานให้บริการหลายหน่วยงานตั้งอยู่ร่วมกันผู้รับบริการจึงสามารถติดต่อขอรับบริการที่หลากหลายได้ในคราวเดียวกัน ทำให้คุ้มค่าต่อระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1) เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน กล่าวได้ว่า เพศชายและเพศหญิงที่มารับบริการมีความคาดหวังจากการมารับบริการไม่ต่างกัน ทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) เรื่องความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของคุณภาพการบริการต่างกัน

3.2) อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน และงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอนาวัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาในด้านกายภาพ พบว่าอายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจด้านกายภาพ น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป กล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุค่อนข้างมากอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับความสวยงาม หรือสิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก เพราะมุ่งให้ความสำคัญกับความถูกต้องครบถ้วนจากการรับบริการมากกว่า ต่างจากผู้รับบริการที่ยังอายุไม่มาก ที่อาจมุ่งให้ความสนใจกับความสวยงาม ความทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอนาวัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

เมื่อพิจารณาในด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่น้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรีและจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองน้อยกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี กล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจจะต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำขั้นตอนการรับบริการ และต้องการรับบริการจากหน่วยงานที่มีกระบวนการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากกว่าผู้รับบริการที่จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่า และผู้รับบริการที่จบการศึกษาในระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างกัน

3.4) อาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกันโดยผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจ น้อยกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวอาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชนอาจมีความคุ้นเคยกับการทำงานที่มีระเบียบแบบแผนและกระบวนการที่เป็นระบบของหน่วยงานราชการ จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ถูกต้องและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ในระดับที่สูงกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่นที่แตกต่างกัน

3.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรากร รุจินันทพรกุล (2557) เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมต่างกัน

เมื่อพิจารณาในด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่น้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง อาจจะมีคาดหวังต่อการรับบริการจากผู้ให้บริการที่แสดงออกถึงความสุภาพ และให้ความสนใจในการบริการอย่างเต็มความสามารถ

ธรรมชาติของบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา เกิดชัย (2561) เรื่องธรรมชาติกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานีและงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหลา (2563) เรื่องระดับธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่ากล่าวอำเภอขามเฒ่า

จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมชาติมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ได้มีการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบในการดำเนินการมุ่งพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยเน้นที่หลักความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม คุณธรรม ความคุ้มค่า และนิติธรรมที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานให้บริการ ตลอดจนจิตบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เห็นได้จากกระบวนการตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ มีการจัดตั้งเครื่องจัดลำดับคิว การจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดการบริการที่ชัดเจน ตลอดจนการที่ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ในขณะเดียวกัน ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบกับความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของศูนย์บริการ เห็นได้จากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้มีการติดตั้งฉากกั้นพลาสติก เพื่อสนองตอบต่อมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของรัฐบาล และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ตั้งอยู่บนหลักของการบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ควรมีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบที่ออกมาใหม่ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงอาจพิจารณาให้มี การติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการและประชาชน
2. ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ควรพิจารณาจัดทำแอปพลิเคชันแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ที่สำคัญ หน่วยงานและระยะเวลาการให้บริการ สถิติการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการตอบข้อสงสัยผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ และเกิดความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม รวมถึงอาจพิจารณาขยายเคาน์เตอร์การให้บริการในหน่วยงานที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากในบางช่วงเวลา เช่น อำเภอสามพราน ซึ่งให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น เพื่อสนองตอบต่อการกิจของภาครัฐที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ในธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อให้การให้บริการมีการบริหารจัดการที่ดีในทุกภาคส่วน
 2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณมีข้อจำกัดในการสื่อสารบางประการ
- ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อจำกัดในการให้บริการ และนำไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จังหวัดนครปฐม. (2563). แบบฟอร์มข้อมูลพื้นฐานโครงการของจังหวัด (ระดับกิจกรรมย่อย). เอกสารราชการ.
- เฉลิมพล ทองเหลา. (2563). ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 4 (2), 1-15.
- นรากร รุจินันทรกุล. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง. วารสารบัณฑิตวิจัย, 5(1), 119-131.
- น้ำฝน ปิตตะระคะ. (2562). ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 9(2), 57-70.
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2(1), 1-15.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2563 จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00130026.PDF>

- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2562). **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580).** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2563 จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563 จาก <http://www.dmr.go.th/download/10.pdf>
- สุกานดา เกิดชัย. (2561, มกราคม-มิถุนายน). ธรรมชาติของบริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**, 28(1), 97-105.
- สุดาวลัย ศรีเพชร (2563, มกราคม-มิถุนายน). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อสภาพองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**, 7(1), 16-30.
- อนุเทพ สุทธิญาโณ.(2563, มกราคม-เมษายน). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 4(1), 31-42.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management.** The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer expectations.** New York: The Free Press.