

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

พิพัฒน์พล อัมพรเพชร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ พิชฌ์พล อัมพรเพชร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

01.15

..... กรรมการ

(พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร)

..... กรรมการ

(ดร. โชติสา ขาวสนิท)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร ดร.โชติสา ขาวสนิท และดร.สะติระ เผือกประพันธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายนิติ วิวัฒน์วานิช นายอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และขอขอบพระคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครู อาจารย์ทุกท่าน

พิพัฒน์พล อัมพรเพชร

58920171: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)  
 คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ประชาชน/ การบริการ/ ศูนย์ดำรงธรรม/ อำเภอศรีราชา/ จังหวัดชลบุรี  
 พิพัฒนาผล อัมพรเพชร: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง  
 ธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS SERVICES  
 OF DAMRONGDHAMA CENTER, SIRACHA DISTRICT, CHONBURI PROVINCE.)  
 คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์ มณีธร, ร.ด., 112 หน้า, ปี พ.ศ. 2560

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถามได้ครบทุกราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อด้วยตัวเอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา ตามลำดับและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

58920171: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.Pol.Sc.

KEYWORD: SATISFACTION/ PEOPLE/ SERVICES/ DAMRONGDHAMA CENTER/  
SI RACHA DISTRICT/ CHONBURI PROVINCE

PIPATPHOL AUMPORNPHET: THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS  
SERVICES OF DAMRONGDHAMA CENTER, SIRACHA DISTRICT, CHONBURI  
PROVINCE RESEARCH PROJECT COMMITTEE: EKKAWIT MANEETHORN, Ph.D.,  
112 P., 2017

The Research titled “The Satisfaction of People on Services of Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province” is a survey based research project with the following objectives:

1. To study the level of people’s satisfaction when visiting and using services at Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province;
2. To compare the satisfaction of people using services at Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province by classifying their satisfactions based on personal factors.

390 people who reside in Si Racha District, Chonburi Province and used services at Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province. Were surveyed. The tool used in this study is questionnaire which was distributed by the researcher. Statistics used for analysis include Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. In the Hypothesis testing, T-test and One-way ANOVA were applied to test and compare the mean of the variables. The level of statistical significance was set at .05 and the difference was tested by Least Significant Difference (LSD). The result of the research found that most respondents were male aged 41 years and over, single, with an educational background in Junior High School Education/High School Education/Vocational Certificate Education, occupation of trading/personal business, and an average monthly income of 15,000-20,000 Baht. The overview of people’s satisfaction level towards services of Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province was high. When considering each aspect, it was found that the highest mean was the service system, followed by the service officers, service duration, troubleshooting and building, respectively. The comparison of people's satisfaction towards services of Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province found that people with different educational backgrounds and occupations had different levels of satisfaction towards services of Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province at the level of statistical significance by .05, while people with different genders, ages, marital status, average monthly incomes and complaint channels had no different level of satisfaction towards services of Damrongdhama Center, Si Racha District, Chonburi Province at the level of statistical significance by .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานในการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	17
ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม.....	20
ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอศรีราชา.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	63
3 ระเบียบการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	66

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4 ผลการศึกษา.....	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	71
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.....	74
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	80
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผล.....	88
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก.....	105
ภาคผนวก ข.....	110
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	112

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....	38
2	ที่มาของตัวแปรอิสระ.....	62
3	ที่มาของตัวแปรตาม.....	62
4	ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบราซ ของตัวแปรด้านต่าง ๆ.....	68
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	71
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	74
7	จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	75
8	จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านอาคารสถานที่.....	76
9	จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ.....	77
10	จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระยะเวลาการรับบริการ.....	78
11	จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการแก้ไขปัญหา.....	79
12	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	80
13	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	80
14	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	81



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 82
16	เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD..... 82
17	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 83
18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD..... 84
19	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 85
20	วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียน.... 86
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 86

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์.....	10
2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) กับทฤษฎีของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory).....	12
3 ผังโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ.....	39
4 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในทุกระดับ จึงได้ให้ทุกจังหวัด จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้บริการประชาชนทุกคนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในกรณีต่าง ๆ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจะต้องดำเนินไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด พร้อมเป็นผู้ประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96, 2557)

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ได้มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ โดยให้ทุกอำเภอดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อรับนโยบายรัฐบาลพร้อมทั้งดูแลแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ระดับอำเภอ โดยให้นายอำเภอบูรณาการทุกภาคส่วนราชการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอ รวมทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จะเห็นได้ว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือปัญหาความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ นั้น รัฐบาลมีความห่วงใยต่อประชาชนทุกระดับในทุกปัญหา (มติคณะรัฐมนตรี, 2559)

อำเภอศรีราชา เป็นอำเภอที่มีภูมิประเทศที่ติดทะเลฝั่งอ่าวไทย มีภูเขา และมีพื้นที่ที่เป็นลักษณะเนินล้อมรอบมีเส้นทางคมนาคมสายหลักผ่านหลายเส้นทาง รวมทั้งเส้นทางคมนาคมทางน้ำที่มีการพัฒนาเป็นท่าเรือน้ำลึก เช่น ท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง โดยอำเภอศรีราชา มีการพัฒนาต่าง ๆ เช่น การปกครอง เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การคมนาคม เทคโนโลยี อุตสาหกรรม และด้านอื่น ๆ ประกอบกับอำเภอศรีราชาเป็นส่วนหนึ่งของจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมพร้อมทั้งยังมีโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับการพัฒนาเทียบได้กับกรุงเทพมหานคร จนทำให้อำเภอศรีราชา มีจำนวนประชากรในพื้นที่และประชากรนอกพื้นที่ที่เข้ามาอยู่อาศัยรวมทั้งประกอบอาชีพในพื้นที่จำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันมีประชากรอยู่ในเขตพื้นที่เฉพาะอำเภอศรีราชา ราวสามแสนคน โดยไม่รวมแรงงานต่างชาตินักท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าอำเภอศรีราชา มีจำนวนประชากรมากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรของอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดชลบุรี และเมื่อประชากรในพื้นที่อำเภอศรีราชา มีจำนวนมากปัญหาด้านต่าง ๆ ทางสังคมจึงเพิ่มขึ้นตามการ

พัฒนาและจำนวนประชากร ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรัฐบาลต้องหาวิธีการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข รวมทั้งการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมของประเทศและในระดับพื้นที่ (ประวัติเมืองศรีราชา, 2558)

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม ที่ได้มีการจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ได้จัดตั้งขึ้น ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ จึงมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชนในการบำบัดทุกข์ บำรุงทุกข์ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะแก่ปัญหาคดีความ แต่ยังสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในระดับสังคม สิ่งแวดล้อม ข้อพิพาททางแพ่ง สภาวะเศรษฐกิจ พืชผลทางการเกษตร การแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานของสังคม ที่อยู่อาศัย สถานะบุคคล ความมั่นคง ปัญหาการค้ามนุษย์ ปัญหาแรงงาน ปัญหาการทำประมง และอื่น ๆ อีกมากมายหลายประการ ซึ่งนับได้ว่าศูนย์ดำรงธรรม สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ทุกประเภท เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนให้ได้รับการแก้ไขปัญหา และเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข หรือปัญหาของผู้ได้รับความเดือดร้อนได้รับการบรรเทาไปในทางที่ดีขึ้น ความวิตกกังวลจากปัญหา ความเข้าใจว่าประชาชนได้มีที่พึ่งพา โดยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถเข้ามาปรึกษา หรือให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ประชาชนจะขอรับความช่วยเหลือแบบบูรณาการ โดยศูนย์ดำรงธรรม จะดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นการตรวจสอบถ่วงดุลการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ทั้งยังสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อพิพาทที่เกิดจากเอกชนด้วยกันเองให้สามารถยุติในระดับพื้นที่ได้ จึงทำให้ไม่จำเป็นที่จะต้องเดินทางไปเพื่อฟ้องร้องกันยังศาลอีก และยังไม่จำเป็นที่จะต้องเสียค่าทนายความหรือว่าจ้างเป็นเงินจำนวนอีกมากมาย จากเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้วิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โดยที่ศูนย์ดำรงธรรม จะเป็นหน่วยงานกลางที่ช่วยในการประสานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ สำหรับการใช้ชีวิตของประชาชนในพื้นที่อำเภอศรีราชา เป็นชุมชนระดับสังคมเมือง ซึ่งระบบวิถีชีวิตของประชาชนอำเภอศรีราชา จะต้องเสียเวลาดำเนินการด้วยเหตุปัจจัยของปัญหาที่ไม่ทราบว่า จะมีข้อยุติเมื่อใด หากปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้ได้รับการแก้ไข ประชาชนไม่มีที่พึ่งหรือทางเลือกเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในสังคมจำนวนมาก จนอาจทำให้สภาพสังคม เศรษฐกิจ การใช้ชีวิตมีคุณภาพที่ต่ำลงหรืออาจเป็นปัญหาที่จะส่งผลถึงอนาคตของประเทศ ประกอบกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ประจำปี 2560 ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวนทั้งสิ้น 347 เรื่อง เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา สามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้เป็นส่วนใหญ่ จำนวนถึง 331 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.4 ที่เหลือจำนวน 16 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 4.6 อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือรอผลการพิจารณา ฉะนั้น

ศูนย์ดำรงธรรม จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ในทุกด้าน ซึ่งในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน ณ ที่ว่าการอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประเด็นปัญหาที่ได้กล่าวมา และมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และช่องทางติดต่อร้องเรียน

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มีช่องทางติดต่อร้องเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่องทางติดต่อร้องเรียน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในการสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษากับประชาชนเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่องทางติดต่อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ กำหนดทิศทาง และวางแผนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. สามารถนำข้อมูลผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา

## 2. ขอบเขตประชากร

ผู้มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

ช่องทางที่ 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง

ช่องทางที่ 2 โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ Hotline 1567

ช่องทางที่ 4 [www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com)

ช่องทางที่ 5 ตู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี

ช่องทางที่ 6 ส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101 ปทจ.ชลบุรี

ช่องทางที่ 7 ส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาไทร

ช่องทางที่ 8 อื่น ๆ

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ช่วงเดือน มีนาคม ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2561 เท่านั้น

## 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 1 แห่ง ในพื้นที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา โดยมีความหมายของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีการให้บริการด้วยความสุภาพ ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง อาคารสถานที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่ประชาชนมารับบริการ โดยมีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม สะดวก มีความสะอาด เป็น

ระเบียบเรียบร้อย พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น ห้องสุขา สถานที่นั่งพัก สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน บุคลิก มารยาทในการให้บริการและความยุติธรรม เป็นต้น

ด้านระยะเวลาการรับบริการ หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ในแต่ละรายการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว บริการได้เสร็จเรียบร้อย ให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง

ด้านการแก้ไขปัญหา หมายถึง การรวบรวมวิเคราะห์หาสาเหตุ ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ให้เกิดความชัดเจน และระดมความคิดเห็นแนวทาง พิจารณาแนวทางให้สอดคล้องกับแนวทางที่เหมาะสมในสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามกระบวนการขั้นตอนของระเบียบกฎหมาย

การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ สนองตอบความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอศรีราชา ที่มาติดต่อขอรับบริการ ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนผู้มาติดต่อด้วยดี

ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง ดำเนินการวิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดี และให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
5. ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม
6. ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอศรีราชา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543, หน้า 25 - 26) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกละมุนดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่เช่นลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมๆ กับการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539, หน้า 24-37) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการ

สัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ผู้ที่จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

วิชาญ ศิลปวุฒยา (2545, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อยคือพอใจมากพอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองสามารถลดตรงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

วอลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึง พฯ วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

มีชัย แพงมาพรหม (2550, หน้า 8-9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์และทัศนะของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

ชาญชัย ช่วยชู (2550, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลเป็นอย่างดีและบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ (2551, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้โดยแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่พึงพอใจมากปานกลางน้อยซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

อนุศักดิ์ เดชแก้ว (2553, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกโดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สรุป ได้ว่าความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมา เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากทัศนคติทางด้านบวกต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่ดีเมื่อได้รับการบริการต่อสิ่งนั้นที่ตรงกับความต้องการของตนเองโดยที่ตนเองคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติเคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ มาสโลว์ (Maslow, 1970) นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่าคนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจอารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ซึ่งเสนอ โดยนักจิตวิทยาชื่อ Maslow ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงสุดรวม 5 ระดับได้แก่

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคลเช่นความต้องการเรื่องอาหารน้ำออกซิเจนเป็นต้นรวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ความต้องการเรื่องความมั่นคงความปลอดภัยเสรีภาพที่ปลอดภัยจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น

1.3 ความต้องการเป็นทางด้านสังคม (Social needs or love needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต้องการความรักความผูกพันความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ

1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จความมีเกียรติศักดิ์ศรีความยอมรับในความมีชื่อเสียงเป็นต้น

1.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเพื่อให้ได้ทุกสิ่งที่ยปรารถนาเป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาส่วนมากมักอยากได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตนดังภาพ



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow, 1970)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการคือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไปคนเหล่านี้กลับเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับจะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงและความต้องการ

ของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าการได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ (สมปอง จันทรี, 2540) ทฤษฎีกล่าวว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภทคือ

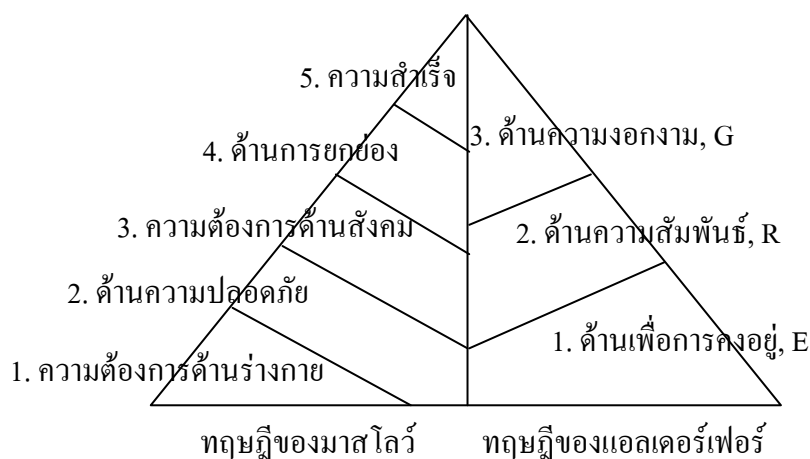
1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์แสวงหาความสุขโดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคนจะเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐานคือความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่เพื่อความอยู่รอดของชีวิตเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้วจึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการตอบสนองสิ่งของตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็ต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการขั้นต่อไปเมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จิคคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุจึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของ มาสโลว์ (Maslow) ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุเช่นอาหารที่อยู่อาศัยเงินค่าจ้างและความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กรจึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคมและบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) แต่ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และ ได้รับผิดชอบ (Responsibility)



ภาพที่ 2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) กับทฤษฎีของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

จากภาพที่ 2 จะเห็นว่าระบบการจำแนกประเภทความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ไม่ต่างไปจากของ มาสโลว์ (Maslow) มากนักนอกจากนี้ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ยังเห็นพ้องกับ มาสโลว์ (Maslow) ที่ว่าเมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงจะเพิ่มมากขึ้นกล่าวคือเมื่อความต้องการเพื่อการคงอยู่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการด้านความสัมพันธ์จะทวีความเข้มข้นมากขึ้นโดยแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) อธิบาย

กรณีเช่นนี้ว่ายิ่งความต้องการที่เป็นรูปธรรมได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงใด พลังทั้งหลายจะพุ่งเป้าไปที่การให้ได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นนามธรรมมากขึ้นเพียงนั้นและประการสุดท้ายแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เห็นด้วยกับ มาสโลว์ (Maslow) ว่าความต้องการที่เป็นนามธรรมสูง คือความต้องการด้านความงอกงามซึ่งแม้จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามแต่ยังเป็นแรงจูงใจที่ต้องการอีกต่อไปไม่จบสิ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) ไว้ว่าจะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การบริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538, หน้า 5-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการมากขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ

สรุป ได้ว่าความพึงพอใจผู้รับบริการตามที่กล่าวมา เป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านสถานที่ หากก่อให้เกิดความสะดวกมีทำเลที่ดี มีการบริการอย่างทั่วถึง จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ และการส่งเสริมแนะนำบริการ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับบริการ อันเป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ และในโครงสร้างการให้บริการตั้งแต่ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหาร ตลอดจนถึงผู้ปฏิบัติการ ต้องมีความสนใจเอาใจใส่ต่อการให้บริการด้วยจิตสำนึก และสิ่งสำคัญ คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการให้บริการที่ยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้วย

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

จริน อุดมเลิศ (2540, หน้า 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่ายบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจคำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling and sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร



C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ

และผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

เวเบอร์ (Weber, 1974 อ้างถึงใน กรรณิการ์ ทาแกง, 2547) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการไว้ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอหรือให้ความสนใจเป็นพิเศษซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมายเมื่ออยู่ในสถานที่หรือสภาพที่เหมือนกัน

สแตนตัน (Stanton, 2001 อ้างถึงใน ชุตติมา เทียงคำ, 2547, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

เมอร์ดิค และรัสเซล (Murdick & Russell, 1990 อ้างถึง ศรัญญา บัวสุวรรณ, 2553, หน้า 12) กล่าวถึง ความหมายของบริการว่าถ้าพูดในเชิงเศรษฐกิจก็คือการใช้เวลาสถานที่รูปแบบหรือจิตวิทยาให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกแห่งหนึ่งของการบริการเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับสินค้ากล่าวคือสินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้สามารถผลิตหรือขายหรือใช้ได้ในเวลาต่อมาส่วนการบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และสามารถสูญหายไปได้มันจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือใกล้เคียงกับการบริโภคอย่างไรก็ตามเราไม่สามารถแยกสินค้าและการบริการออกจากกันได้เพราะเราซื้อสินค้าก็ต้องมีการบริการที่สะดวกสบายและถ้าเราจัดซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องการสินค้าที่ให้ความสะดวกสบายแก่เราด้วยการบริการของโรงพยาบาลนั้นตัวสินค้ามีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการ

กุลธนา หนาพงศ์ธร (2540 อ้างถึงใน สอาด สุขเสดาะ และคณะ, 2553, หน้า 28) ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีโดยมีหลักการดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องสามารถสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการจัดให้กับกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้วยังไม่คุ้มค่าในการดำเนินการอีก

2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องจัดสรรให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องอยู่ในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้หรือผู้รับบริการจนเกินไป

สรุป จากแนวคิดของการบริการงานบริการเป็นการผลิตสินค้าเพื่อผู้บริโภคหรือผู้รับบริการได้รับความรู้สึกที่คุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจสูงสุดในสินค้าและบริการผู้บริการจึงต้องดำเนินงานด้วยความละเอียดรอบคอบมีข้อขาดตกบกพร่องให้น้อยที่สุดที่จะทำได้

### แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

อัยยงศ์ ปาณิกบุตร (2559) ธรรมาภิบาล (Good governance) คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

ธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

ความสำคัญของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุขโดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และมีการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของประชาชน

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติ หรืออื่น ๆ ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

แต่จะเป็นหลักการใดก็ตาม ก็จะเห็นว่าหลักการทั้งหลายล้วนมีจุดมุ่งหมายที่จะรักษา “ความสมดุล” ในมิติต่าง ๆ ไว้ เช่น หลักคุณธรรมก็คือการรักษาสมดุลระหว่างตนเองกับผู้อื่น คือไม่เบียดเบียน ผู้อื่นหรือตัวเองจนเดือดร้อน ซึ่งการที่มีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ตรวจสอบ ก็เพื่อมุ่งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นถึงความสมดุลดังกล่าวว่าอยู่ในวิสัยที่ยอมรับได้ ส่วนหลักความรับผิดชอบ ก็ต้องสมดุลกับเสรีภาพที่เป็นสิ่งที่สำคัญของทุกคน และหลักความคุ้มค่า ก็ต้องสมดุลกับหลักอื่น ๆ เช่น บางครั้งองค์การอาจมุ่งความคุ้มค่าจนละเลยเรื่องความเป็นธรรมหรือ โปร่งใส หรือบางครั้งที่หน่วยงาน โปร่งใสมากจนคู่แข่งค้นคว้าความรู้ความลับที่สำคัญในการประกอบกิจการ ความสมดุล หรือ ธรรม จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของธรรมาภิบาล

หลักของธรรมาภิบาลในภาครัฐ

1. ยึดมั่นในหลักของวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ที่มาใช้บริการ “องค์กรจะต้องมีการประกาศพันธกิจและวัตถุประสงค์ ขององค์กรที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ ”

2. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่และบทบาทของตน “ผู้บริหารควรแจ้งให้ประชาชนได้ทราบในการประกาศสาธารณะ ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน โดยระบุให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่พอเหมาะกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร”

3. ส่งเสริมค่านิยมขององค์กร และแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของธรรมาภิบาลโดยการปฏิบัติ หรือพฤติกรรม “ผู้บริหารทำตัวเป็นตัวอย่างในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน”

4. มีการสื่อสารที่ดี การตัดสินใจอย่างโปร่งใส และมีการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม “ต้องมีระบบตรวจสอบการทำงานทุกอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่าทุกอย่างดำเนินไปตามแผนการทำงาน มีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานบัญชีการเงินรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่ผลิต โดยองค์กร”

5. พัฒนาศักยภาพและความสามารถของส่วนบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ผู้บริหารต้องมีความสามารถและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง) “ผู้บริหารจัดการจะต้องมีความรับผิดชอบในผลงาน โดยการประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้รวมทั้งการประเมินความต้องการในการฝึกอบรม หรือการพัฒนาทักษะที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่”

6. การเข้าถึงประชาชน และต้องรับผิดชอบต่อการทำงานและผลงานอย่างจริงจัง กลยุทธ์ในการสร้างการบริหารจัดการที่ดี

เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม จำเป็นต้องร่วมดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง ระยะยาว โดยต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วนดังนี้

1. ภาครัฐ ต้องปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซื่อตรง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับภาคธุรกิจ เอกชน และภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

2. ภาคธุรกิจ เอกชนต้องปฏิรูปการทำงานโดยยึดคตึกาที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น เป็นธรรมต่อลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคม มีมาตรฐานการบริการมีระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพ สามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่น

3. ภาคประชาชน ต้องสร้างเสริมให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความรู้ความเข้าใจหลักการของการสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

แนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1. สร้างความตระหนักร่วมกันในสังคมไทย เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์กลไกการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

2. ออกกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่จำเป็น

3. เร่งรัดให้เกิดการปฏิรูปการบริหารภาครัฐและการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

4. เร่งแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

จะเห็นได้ว่าหลักของธรรมาภิบาล มุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมายึดปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ต้องเร่งดำเนินการให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน

### ความเป็นมาและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

1. ความเป็นมา เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ.101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เข้าไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยชี้แจงนโยบายบ้านเมืองนำอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็น

รูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้(กระทรวงมหาดไทย, 2550)

1.1 ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

1.2 ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา

1.3 ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

1.4 ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการส่งเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ชูไว้ ทำให้คงอยู่ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึงแหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

1.5 ในปี พ.ศ. 2548 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวก เป็นธรรมเนียมอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ฯ มีหัวหน้าส่วนราชการในอำเภอเป็นกรรมการ และปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นกรรมการและเลขานุการ วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำปรึกษา ด้านกฎหมายให้แก่ประชาชน โดยกฎหมายที่ให้อำนาจ ในการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ตามมาตรา 61/2 และมาตรา 61/3 กฎกระทรวงว่าด้วยการ ไต่ถามและประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการ ไต่ถามและประนอมข้อพิพาท พ.ศ. 2553 โครงสร้างศูนย์อำนวยความสะดวก แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. การอำนวยความสะดวกทางอาญา 2. การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง 3. การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในการปกครอง 4. การอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ

ประชาชน และ 5. การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นศูนย์บริการร่วมกระทรวงมหาดไทย จึงได้แจ้งไปยังจังหวัดทุกจังหวัด เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2557 ให้อำเภอเปลี่ยนชื่อศูนย์อำนวยความสะดวกเป็น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้สอดคล้องกับการกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยเพิ่มเติมประเภทบริการ ได้แก่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะ และเป็นศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่

นอกจากการปรับปรุงภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแล้ว ยังได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกระดับอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ หัวหน้าส่วนราชการทุกหน่วยในอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน เป็นกรรมการตามความเหมาะสม ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นกรรมการและเลขานุการ และเชิญผู้แทนหน่วยทหาร/กองอำนวยการรักษา ความมั่นคงภายในเป็นที่ปรึกษาโดยมีอำนาจหน้าที่ทำงานด้านอำนวยความสะดวก เช่น การตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเรื่องที่เกิดขึ้นภายในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่อำเภอ การมอบภารกิจให้หน่วยต่าง ๆ ไปดำเนินการรวบรวมปัญหาอุปสรรคความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน เพื่อวิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหให้กับประชาชนหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ให้รายงานจังหวัด และส่วนกลางพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้วย

นอกจากมีการปรับปรุงภารกิจและแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกแล้ว ยังได้มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ปชต.) ทุกตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสมเป็นหัวหน้าชุด และให้มีข้าราชการที่ทำงานอยู่ในตำบล หมู่บ้าน รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ หรืออาสาสมัครภาคประชาชนที่มีจิตอาสาตลอดจนผู้นำศาสนาในพื้นที่ มาร่วมกันเป็นกลไกในการทำงานให้กับชุดปฏิบัติการตำบล ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหา หรือข้อเรียกร้องของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน แล้วดำเนินการไกล่เกลี่ยแก้ไขหากกระทำได้หรือหากไม่สามารถแก้ไขได้ ให้รายงานอำเภอพิจารณา ดำเนินการ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุกในการสำรวจปัญหา หรือความต้องการในการพัฒนาของ



ตำบล หมู่บ้าน นั้น ๆ เพื่อเสนอให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวิเคราะห์กำหนดแนวทางแก้ไขก่อนเกิดข้อร้องเรียนหรือความขัดแย้งตลอดจนการนำข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในระดับพื้นที่

2. ขอบเขตภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง

2.2 วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

2.3 ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

2.4 รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว

2.5 ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

2.6 ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

2.7 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุมทั้งประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจมีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งส่วนภูมิภาคแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง

4. แนวคิดในการดำเนินงาน การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร

5. การจัดองค์กรของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรม รวม 2 ระดับ ประกอบด้วย ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายใน สำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

5.1 ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่องตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและการ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาค ราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนประสาน การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน ตลอดทั้งวัน (ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่อง และประเภท วิเคราะห์และ ประเมินเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการใน พื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.2 ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ขอความช่วยเหลือ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัด กระทรวงมหาดไทยเสนอรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณาสั่งการ แจ้งผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจนจัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน

5.3 ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริม และสงเคราะห์พลเมืองดี วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับการ ความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

5.4 ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรง ธรรม ประกอบด้วย

5.4.1 ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธาน

5.4.2 ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน

5.4.3 รองปลัดกระทรวงมหาดไทย กรรมการ

5.4.4 หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย กรรมการ

5.4.5 รองอธิบดีกรมการปกครอง กรรมการ

5.4.6 ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. กรรมการ

5.4.7 ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรรมการและ เลขานุการ

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่

1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม

3. ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย ส่วนภูมิภาค

แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงานหรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวง ทราบทุกเดือน

2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่ เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบ การใช้จ่ายเงินกองทุนวิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมือง รับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการ

สงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผนและบริหารงานประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ สถานที่ตั้ง ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า "คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด" ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่เกิน 15 คน ดังนี้ 1. ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธาน 2. รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นรองประธาน 3. ปลัดจังหวัด กรรมการ 4. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด กรรมการ 5. บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร กรรมการ 6. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 3. ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย 4. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้ปลัดจังหวัดทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา 1. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่ 2. สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่ 3. ผู้นำศาสนา 4. ผู้นำประชาชน 5. ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน 6. บุคคลตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร (ถ้ามี)

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้ 5 ช่องทาง ดังนี้ ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5 ช่องทาง

6.1 โทรศัพท์สายด่วน 1567

6.2 ตู้ ปณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย

6.3 มาร้องเรียนด้วยตนเอง

6.4 อินเทอร์เน็ต [www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com)

6.5 อื่น ๆ เช่น ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย มีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและ

สามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมและเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2559 ศูนย์ดำรงธรรม ได้มีการจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยให้มีศูนย์ดำรงธรรมขึ้นทุกจังหวัดซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด มีหน้าที่เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์จากประชาชนมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานหน่วยราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การไม่ได้รับความเป็นธรรมและปัญหาอื่น ๆ แล้วสรุปผลการดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน อีกทั้งยังมีมติคณะรัฐมนตรี ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นทุกอำเภอทั้ง 878 อำเภอทั่วประเทศ (มติคณะรัฐมนตรี, 2559) โดยมีสถานที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง มีนายอำเภอ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งการแก้ไขปัญหาจะอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งยังมีคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ รับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน ไกล่เกลี่ยประนีประนอมปัญหาเบื้องต้น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ลงพื้นที่ แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ได้รับความเดือดร้อน ทั้งทางจดหมาย มาร้องเรียนด้วยตนเอง

ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางอีเมล ทางเว็บไซต์สายตรงผู้ว่าราชการจังหวัด ร้องเรียนผ่าน  
หน่วยงาน และอื่น ๆ

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 (ประกาศคณะรักษาความสงบ  
แห่งชาติ, 2557, หน้า 8) เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช  
2557 พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยที่เป็นการเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถ  
ให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชน  
ได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน  
ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ  
ประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์  
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น  
ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการ  
ของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและ  
หน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์  
ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม  
และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงาน  
จังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้  
สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของ  
รัฐบาลการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและ  
ปราบปรามการค้าไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้า  
มนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการ  
บังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล  
ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของ  
รัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ

ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงาน  
คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการ  
ทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ 6 ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ  
ศูนย์ ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์  
สูงสุดต่อประชาชน

สรุป ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรง  
ธรรม เป็นประกาศที่สั่งให้ทุกจังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือ  
สถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งให้บูรณาการทุกส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นด้านหน่วยงานของ  
รัฐหรือด้านงบประมาณ เพื่อดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนอง  
ความต้องการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้าน  
ต่าง ๆ เช่น การพัฒนาจังหวัด การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด  
การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาแรงงานต่างด้าว  
และการค้ามนุษย์ ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว โดยให้  
กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและ  
การบริหารงานจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

มติคณะรัฐมนตรี (2559) เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของมติ ได้ดังนี้

1. เห็นชอบผลการประชุมเรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2559  
ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต่อไป รวมทั้งให้  
ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวด้วย ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นาย  
วิษณุ เครืองาม) เสนอ โดยที่ประชุมเห็นควรใช้วิธีการทางบริหารในการดำเนินการในระยะเริ่มแรก  
ดังนี้

1.1 ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่  
มท 0307.2/ว 2417 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2557 ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นใน  
อำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออก  
คำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและ  
ช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน  
ร้องทุกข์

1.2 ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี้ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ 1.1

1.3 ในการดำเนินการตามข้อ 1.1 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ให้แก่ นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

1.4 เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ 1.1 ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

2. ให้กระทรวงมหาดไทยรับความเห็นของสำนักงาน ก.พ. ที่เห็นควรมีการเกลี้ยอัตรากำลังจากส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นมติที่คณะรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแล้วได้ข้อสรุปว่าให้ทุกจังหวัดได้ดำเนินการออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น โดยให้ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ นายอำเภอ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ให้แก่ นายอำเภอ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

กระบวนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยมีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมและปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานภายในเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่วนวิเคราะห์ติดตาม และประสานงาน ส่วนส่งเสริม ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่เพื่อช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งนี้ที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ การบริหารศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธานกรรมการ กรรมการประกอบด้วย รองปลัดกระทรวงมหาดไทย (ฝ่ายบริหาร) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ที่ปรึกษาด้านกฎหมายกระทรวงมหาดไทย รองอธิบดีกรมการ



ปกครอง (ฝ่ายบริหารราชการทั่วไป) รองอธิบดีกรมที่ดิน รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครอง  
ท้องถิ่น ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
ผู้อำนวยการกองคลังสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการกองสารนิเทศสำนัก  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มงานประสานสถานการณ์ด้านการข่าวสำนักปลัดกระทรวง  
มหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เป็นกรรมการและเลขานุการ

ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล  
ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เป็นศูนย์บริการ  
ร่วม ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เผยแพร่ข้อมูล บริการรับเรื่องจากประชาชนเพื่อส่งต่อ  
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ ดำเนินการในรูปคณะกรรมการประกอบด้วย  
ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานคณะกรรมการ อัยการจังหวัด อัยการคดีเยาวชนฯ อัยการคุ้มครอง  
สิทธิฯ เป็นที่ปรึกษา รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หัวหน้า  
สำนักงานจังหวัด เป็นส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สถิติจังหวัด เป็นส่วนงานบริการข้อมูล  
ข่าวสาร ปลัดจังหวัด เป็นส่วนบริการประชาชน นายอำเภอ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โครงสร้าง/หน้าที่ การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้  
นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประกอบด้วย  
คณะกรรมการอำนาจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ฯลฯ) คณะที่  
ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่มาจากทุกภาคส่วนแบบประชารัฐ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความ  
มั่นคง ฯลฯ) และให้ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์  
ดำรงธรรมอำเภอ โดยสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่บูรณาการดำเนินงานมอบหมาย  
ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม และแบ่งศูนย์ดำรง  
ธรรมอำเภอ ออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

2.1 ฝ่ายรับเรื่อง มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตรวจสอบเรื่อง รับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ หรือไกล่เกลี่ยประนีประนอมปัญหาเบื้องต้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือประสาน  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ฝ่ายอำนาจสั่งการแจ้งฝ่าย  
ปฏิบัติการ แก้ไขปัญหา/ลงพื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาตามข้อสั่งการของ  
ฝ่ายอำนาจสนับสนุนฝ่ายปฏิบัติการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ ปฏิบัติภารกิจเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่าย  
 อำนวยการแก้ไขปัญหาเชิงรุกในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงติดตามข่าว/ความเคลื่อนไหวของ  
 มวลชนสนับสนุนฝ่ายรับเรื่อง/ติดตามรายงานผลการดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนด

2.3 ฝ่ายติดตาม มีหน้าที่ ติดตาม/เร่งรัด/แจ้งเตือน การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 ของประชาชน จากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4 ฝ่ายรายงาน มีหน้าที่ รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม/เร่งรัด ให้ฝ่ายอำนวยการ  
 ทราบรายงานปัญหา/อุปสรรค ให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ  
 เพื่อสั่งการเก็บรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน จัดระบบฐานข้อมูลและลงรายงานผล  
 การปฏิบัติประจำวัน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ สืบค้น รวมทั้งการรายงานผลที่มีความถูกต้อง  
 แม่นยำรวบรวมผลการดำเนินงานให้กรมการปกครองทราบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน  
 ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

1. การรับเรื่อง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชน ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม  
 รับเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแล้วเสนอฝ่ายอำนวยการสั่งการ จากนั้นให้ประสาน ฝ่าย  
 ปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นเรื่องฉุกเฉินจำเป็น ประชาชนต้องการ  
 ความช่วยเหลือเร่งด่วน หากไม่ได้รับความช่วยเหลือในทันทีจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือ  
 เดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตามติดต่อประสานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 ในทันทีแล้วจึงแจ้งเป็นหนังสืออีกครั้งหนึ่ง (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน)

2. การปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ชุดปฏิบัติการตำบล  
 (ขปต.) เมื่อได้รับการมอบหมายหรือประสานให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการ  
 ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันได้รับมอบหมายหรือประสาน โดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/  
 ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าช่วย  
 ดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรือ  
 อุปสรรคต่าง ๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ  
 ภายใน 3 วัน)

เมื่อครบกำหนด 3 วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
 ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน 5 วันจากวันครบกำหนด  
 โดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/  
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตาม  
 กำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ

ครั้งที่ 2 (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน)

เมื่อครบกำหนด 5 วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ /ผู้รับผิดชอบ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน 7 วันจากวันครบกำหนด โดยให้ประสานงาน /ร้องขอ /ขอรับบริการสนับสนุน /ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการ ให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทราบ ครั้งที่ 3 พร้อมกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน)

3. การติดตาม ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม ประสานฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

3.1 ติดตามครั้งที่ 1 เมื่อครบ 3 วัน นับจากวันที่ฝ่ายรับเรื่องมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ หากไม่ได้รับรายงานให้ฝ่ายติดตามมีหนังสือขอผลการปฏิบัติการ/ดำเนินงาน/เร่งรัด/ติดตาม/ทวงถามขอทราบผลการดำเนินการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ แล้วรายงานให้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน)

3.2 ติดตามครั้งที่ 2 เมื่อครบ 5 วันนับถัดจากวันที่ได้มีหนังสือแจ้งตามข้อ 3(1) หากไม่ได้รับรายงานให้ฝ่ายติดตามมีหนังสือเร่งรัด ติดตาม ทวงถามขอทราบผลการดำเนินการ ครั้งที่ 2 จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ แล้วรายงานให้หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป (การติดตาม ครั้งที่ 2 กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน)

3.3 รายงานผลการติดตาม เมื่อครบ 7 วัน นับจากวันที่ได้มีหนังสือแจ้งตามข้อ 3(2) หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ ไม่ดำเนินการหรือไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ ให้หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการต่อไป โดยผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

4. การจัดเก็บข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ฝ่ายรับเรื่องและติดตาม รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

5. การรายงานผล ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินการในระบบ อินเทอร์เน็ตและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะ ดำเนินการแล้วเสร็จ

#### 6. ผลงานของศูนย์ดำรงธรรม

ฝ่ายปกครองอำเภอศรีราชาจับแก๊งเงินกู้นอกระบบที่ข่มขู่ลูกหนี้หลังลูกหนี้ทนไม่ไหว ร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา

(ข่าวเนชั่น ทวี, 2557) นายจักพงษ์ รัชนิกุล ปลัดอาวุโส รักษาการแทนนายอำเภอศรีราชา สั่งการให้ เรืออากาศโท ภรศิษฐ์ จิตรามวงศ์ ปลัดอำเภอศรีราชา ร่วมกับทหารจากกรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ ออกกวาดจับกุมแก๊งเงินกู้นอกระบบที่ข่มขู่ลูกหนี้ในพื้นที่ตำบลบางพระ หลังจากที่เมื่อลูกหนี้ที่โดนข่มขู่ร้องเรียนมายังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ซึ่งทางฝ่ายปกครองอำเภอศรีราชาได้คุมเฝ้าดูพฤติกรรม บริเวณหน้าบ้านลูกหนี้ บริเวณหน้าร้านรับซ่อมมอเตอร์ไซค์ บ้านนาพู่ 2 หมู่ 6 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา ต่อมา นายอาร์มรินทร์ พลศรี อายุ 20 ปี ซึ่งเป็นผู้ ออกเงินกู้นอกระบบขับรถยนต์เก๋งเข้ามาพร้อมกับ นายเอ (นามสมมุติ) อายุ 18 ปี นายบี (นามสมมุติ) อายุ 18 ปี เข้ามาทวงหนี้ลูกหนี้ ที่หน้าร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์ ทางเจ้าหน้าที่บุกเข้าโจงจับกุม และตรวจค้นตัวและภายในรถพบนามบัตรเชิญชวนเงินกู้ ในวงเงิน 2,000-50,000 บาท รายชื่อ นายตำรวจในพื้นที่จังหวัดอุทัยธานี 10 แผ่น วางอยู่ในรถเงินสด 16,000 บาท ทางฝ่ายปกครองอำเภอศรีราชาจึงยึดไว้เป็นหลักฐาน ซึ่ง นายอาร์มรินทร์ พลศรี ได้ให้การรับสารภาพว่าได้ออกเงินกู้ ร้อยละ 20 ต่อเดือนในพื้นที่ตำบลบางพระ จริง โดยทำมาแล้ว 3 เดือน โดยเมื่อก่อนที่จะมาทำในพื้นที่อำเภอศรีราชา เคยทำอยู่ที่จังหวัดชัยนาท และอุทัยธานี แต่โดนจับกุมเลยย้ายมาปล่อยเงินกู้ ในพื้นที่ชลบุรี ซึ่งถ้าลูกหนี้เงินกู้ส่งไม่ตรงเวลาและขอผิดผ่อนหลายวันก็จะข่มขู่ เพื่อให้เกิดความกลัว ส่วนวัยรุ่นทั้ง 2 คนที่นั่งรถมาด้วยนั้นก็เป็นลูกน้องที่คอยช่วยเก็บเงินกู้ ทางฝ่ายปกครองอำเภอศรีราชา จึงแจ้งข้อหาแจ้งข้อหาปล่อยเงินกู้เกินกว่ากฎหมายกำหนดควบคุมตัวส่งพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจศรีราชาดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อไป

อำเภอศรีราชาเอาจริง ผู้บุกรุกเขาหินพื้นที่สาธารณะประโยชน์ ต้องย้ายออก ตามมาตรา 42(2) และมาตรา 43 (3) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

กรุงเทพมหานคร (2560) ผู้สื่อข่าวรายงานว่า นายพิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร์ ปลัดอำเภอศรีราชา ได้ลงพื้นที่ชุมชนเขาหิน ม. 7 ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา หลังได้รับแจ้งว่ามีการก่อสร้างอาคาร บุกรุกทางสาธารณประโยชน์ พร้อมด้วย เจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง และ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สาขาศรีราชา ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง นายพิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร์ ปลัดอำเภอศรีราชา กล่าวว่า สำหรับกรณีดังกล่าว ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ได้รับเรื่องร้องทุกข์เมื่อวันที่ 2

สิงหาคม 2559 ที่ผ่านมา จากนางสุธา เดชสกุล เจ้าของที่ดินแปลงดังกล่าว ว่ามีประชาชน มาตั้งบ้านเรือนในที่ดินของตน ซึ่งทางอำเภอศรีราชา ได้ติดตามเรื่องนี้มาตลอด ซึ่งหลังจากที่เจ้าของที่ดินร้องประมาณ 1 เดือน ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ลงพื้นที่มาติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริง จากการตรวจสอบเบื้องต้น พบว่ามีการบุกรุกที่ดินจริง ทั้งในที่ดินส่วนที่มีเจ้าของและที่สาธารณะประโยชน์ ดูจากแผนผังที่ดิน พบว่า ที่ดินของนางสุธา เดชสกุล มีเนื้อที่ดินทั้งหมด 6 ไร่ 3 งาน โดยมีที่ดินสาธารณะประโยชน์ล้อมรอบที่ดินอยู่ ในขณะที่เดียวกันทางเจ้าหน้าที่ก็ได้มีการเจรจากับชาวบ้านที่บุกรุก ให้มีการย้ายออกจากพื้นที่ดังกล่าว จากนั้นมาอีก 1 เดือน ชาวบ้านที่บุกรุกที่ดินดังกล่าว ก็ได้เดินทางไปร้องทุกข์ ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ว่า ชาวบ้านเดือดร้อน ถ้าต้องออกจากพื้นที่บริเวณดังกล่าว ก็จะไม่ได้อยู่อาศัย ทุกคนมีฐานะยากจน หลังจากนั้นทั้งชาวบ้านและเจ้าของที่ดิน ก็ได้มีการฟ้องร้องกันจนขึ้นศาลจังหวัดพัทยา ศาลฯ มีคำพิพากษา ให้ชาวบ้านที่บุกรุกที่ดินของนางสุธา ชดใช้ค่าเสียหายที่บุกรุกปลูกบ้านเรือน บางรายต้องชดใช้เงิน 80,000 บาท ซึ่งชาวบ้านกลุ่มนี้ ไม่เงินชดใช้ให้กับนางสุธา แต่กลับกลายเป็นว่าเจ้าของที่ต้องให้เงินกับชาวบ้านที่บุกรุก เพื่อให้ชาวบ้านที่บุกรุกออกจากที่ดินของนางสุธาเอง โดยหลังจากนั้นชาวบ้านที่บุกรุก ได้มีการรื้อถอนบ้านเรือนออกจากพื้นที่ แต่ในขณะที่เดียวกันยังคงพบว่ามีชาวบ้านที่ปลูกสิ่งก่อสร้างไว้ในพื้นที่สาธารณะประโยชน์ ทั้งหมด 21 หลังคาเรือน ไม่ยินยอมออกจากพื้นที่สาธารณะจนกระทั่งในเวลาต่อมา นางสุธา เจ้าของที่ดิน ได้มีการสั่งทำรั้วล้อมรอบที่ดินของตน ส่งผลให้ชาวบ้านบางรายที่ปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่บริเวณเชิงเขา ซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะประโยชน์ ไม่มีทางออก และล่าสุด ทางอำเภอศรีราชา, เจ้าหน้าที่เทศบาลนครแหลมฉบัง และ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน สาขาศรีราชา ได้ลงพื้นที่อีกครั้ง พยายามไกล่เกลี่ยกับชาวบ้าน ที่บุกรุกพื้นที่สาธารณะประโยชน์ขอให้ย้ายออก ถือกฎหมาย ตามมาตรา 42(2) และมาตรา 43 (3) แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ซึ่งเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ต้องเข้าดำเนินโดยชั้นเด็ดขาด ในฐานะผู้มีอำนาจดำเนินการกับผู้บุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย หลังจากมีการเจรจากันอยู่นานกว่า 4 ชั่วโมง จากหลักฐานต่าง ๆ ที่ชาวบ้านร้องผ่านสื่อและให้ข้อมูลไปนั้น ทางฝ่ายกฎหมายโดยการนำของนายพิพัฒน์พล อัมพรเพ็ชร ปลัดอำเภอศรีราชา จึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมาย โดย เรียกทุกฝ่ายรับรู้ถึงเหตุการณ์และร่วมกันเป็นสักขีพยาน ทั้งหมดให้รับรู้ถึงข้อเท็จจริง ในเรื่องดังกล่าว ทุกฝ่ายรับทราบจึงแยกย้ายกันกลับ

ครูขอโทษ ทำโทษเด็กเกินกว่าเหตุ สั่งถอดเสื้อเสื้อชั้นใน เหตุเพราะไม่ใส่เสื้อชั้นใน  
ข่าวสด (2561) จากกรณีในโลกออนไลน์มีการแชร์ภาพเด็กหญิงมัธยมต้นรายหนึ่ง ได้โพสต์ภาพนุ่งห่มหลังในชุดนักเรียน พร้อมโพสข้อความว่า “อาจารย์ให้ถอดเสื้อในแล้วตอนเย็นค่อยเอาคืน นี่คือการศึกษาไทยนะคือแค่ไม่ได้ใส่เสื้อชั้นอาจารย์ยึดเสื้อในแล้วให้เดินรอบโรงเรียนทั้งวัน

คือ โรงเรียนเรอมนันเดินเรียน ใจอายุปะละแม้ง” ล่าสุดเมื่อเวลา 11.00 น. วันที่ 30 พฤษภาคม 2561 นายสมศักดิ์ ทองเนียม ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.) เขต 18 ได้มีการเรียกประชุมคณะครูให้มาชี้แจงในกรณีดังกล่าว พร้อมด้วย นายประทม พุทสอน ผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และ นางสาวดานิตา (สงวนนามสกุล) ครูชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ลงโทษเด็กนักเรียน โดยมี ร้อยโทสมยศ สุนทรชัย รองผู้บังคับกองร้อย รักษาความสงบเรียบร้อย มณฑลทหารบกที่ 14 ประจำ อ.ศรีราชา และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา และพ่อแม่ผู้ปกครองเข้าร่วมเป็นสักขีพยานในครั้งนี้ ด้านนายสมศักดิ์ กล่าวว่า สำหรับการลงพื้นที่ในครั้งนี้ก็สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวันเปิดเทอมวันแรก ได้มีกระแสข่าวมาว่า อาจารย์ที่โรงเรียนแห่งนี้มีการลงโทษนักเรียนเกินกว่าเหตุ ด้วยการให้นักเรียนหญิง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 3 คน ให้ถอดเสื้อใน แล้ววิปไว้ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 14.30 น. เนื่องจากนักเรียนทั้ง 3 คน ไม่ยอมใส่เสื้อชั้นในมา ทั้งนี้ภายหลังจากที่มีการเรียกประชุมไป ทาง นางสาวดานิตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ลงโทษเด็กนักเรียนก็ยอมรับผิดว่าทำเกินกว่าเหตุจริง และพร้อมกับขอโทษผู้ปกครองและเด็กทั้ง 3 คน ว่าจะไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีก อย่างไรก็ตามทางโรงเรียนฯ ได้มีการตั้งคณะกรรมการสอบแล้ว เพื่อหาบทลงโทษกับอาจารย์รายนี้ต่อไป ในขณะที่ทางด้านพ่อแม่ผู้ปกครองที่วันนี้ได้มีการเข้ามารับทราบถึงในกรณีดังกล่าว ต่างก็พอใจ และยอมรับคำตัดสินของทางโรงเรียน

ทนมไม่ไหว ชาวบ้านร้องเรียนรถบรรทุกดินสร้างมลภาวะ จังหวัดชลบุรี

ข่าวกองทัพบกช่อง 7 (2561) ชาวบ้านที่จังหวัดชลบุรี ทนมไม่ไหว รถบรรทุกดินสร้างความเดือดร้อนจากฝุ่นละอองจำนวนมาก และมีเสียงดัง ไปร้องเรียนทหาร และศูนย์ดำรงธรรมให้หาแนวทางช่วยเหลือ ส่วนปัญหาขยะ ซึ่งมีชาวบ้านมาลักลอบทิ้งในที่ห้ามทิ้ง ได้รับการแก้ไขแล้ว ร้อยโท สมยศ สุนทรชัย รองผู้บังคับกองร้อย รักษาความสงบเรียบร้อย มณฑลทหารบกที่ 14 ประจำอำเภอศรีราชา และเจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา ลงพื้นที่ ไปที่หมู่ 11 ตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี หลังมีชาวบ้านไปร้องเรียน ว่ามีรถบรรทุกสิบล้อ ที่รับจ้างบรรทุกดิน จากอ่างเก็บน้ำหนองค้อ สร้างความเดือดร้อนให้ชาวบ้านในบริเวณดังกล่าว โดยก่อนหน้านี้ ชาวบ้านเคยไปร้องเรียนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนานกว่า 2 เดือนแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่ไปถึง พบมีรถบรรทุกหลายคัน วิ่งเข้าออกจุดดังกล่าวเพื่อบรรทุกดิน และบนพื้นถนนมีเศษดินหล่นจำนวนมาก หากไม่มีฝนตก ก็จะเป็นฝุ่นฟุ้งกระจายไปทั่ว ชาวบ้านบอกว่า เมื่อลมพัดฝุ่นเข้าบ้าน ก็ทำความสะอาดกันไม่ไหว อีกทั้งชาวบ้านบางราย เริ่มมีอาการป่วยจากโรคระบบทางเดินหายใจ และโรคผิวหนังกันบ้างแล้ว นอกจากนี้ ยังร้องเรียนด้วยว่า รถบรรทุกที่มาขนดิน มักจะขับด้วยความเร็วสูง เกรงจะเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง และยัง

สร้างมลภาวะทางเสียงอีกด้วย ชาวบ้านที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้เจ้าของรถบรรทุก หรือ ผู้รับเหมาก่อสร้าง ช่วยนำน้ำมาราดบนถนน เพื่อลดปัญหาฝุ่นละออง ขณะที่ทหารชุดรักษาความสงบเรียบร้อย มณฑลทหารบกที่ 14 ได้รับเรื่องร้องเรียนของชาวบ้านไว้ และจะนัดพูดคุยกับผู้รับเหมา เจ้าของรถบรรทุก เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา

กำจัดขยะจุดที่มีการลักลอบทิ้งแล้ว จังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรี จากที่เมื่อวันจันทร์ที่ผ่านมา 28 พ.ค. สนามข่าว 7 สี ได้นำเสนอปัญหาขยะ ที่มีคนมักง่ายไปทิ้งริมถนน โรงเรียนนานาชาติไทย-ญี่ปุ่น ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา ทั้ง ๆ ที่มีการติดป้ายห้ามทิ้งขยะ ขณะนี้ปัญหานี้ได้รับการแก้ไขแล้ว โดยเมื่อวานนี้ ทางเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ทหาร จากกองกำลังรักษาความเรียบร้อย ประจำอำเภอสรีราชา ได้นำรถแบ็กโฮ และรถบรรทุก 6 ล้อ มาช่วยกันกำจัดขยะบริเวณดังกล่าวแล้ว พร้อมกับไถกลบดินให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยด้วย นอกจากนี้ ยังได้ติดป้ายห้ามทิ้งขยะขนาดใหญ่ เพื่อให้ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ ได้ขอร้องให้ประชาชนนำขยะไปทิ้ง ในจุดที่ทางเทศบาลตั้งถังขยะไว้ให้ และจะเข้มงวดกับผู้ลักลอบนำขยะมาทิ้ง หากพบผู้กระทำผิดก็จะดำเนินการตามกฎหมายทันที โทษของการทิ้งขยะในจุดห้ามทิ้ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือ ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

เสียใหญ่เมืองชลบุรี ร้อง คสช.ศรีราชา ศูนย์ดำรงธรรม ถูกบุคคลอ้างเป็นทหารขู่เอาเงิน 20 ล้าน

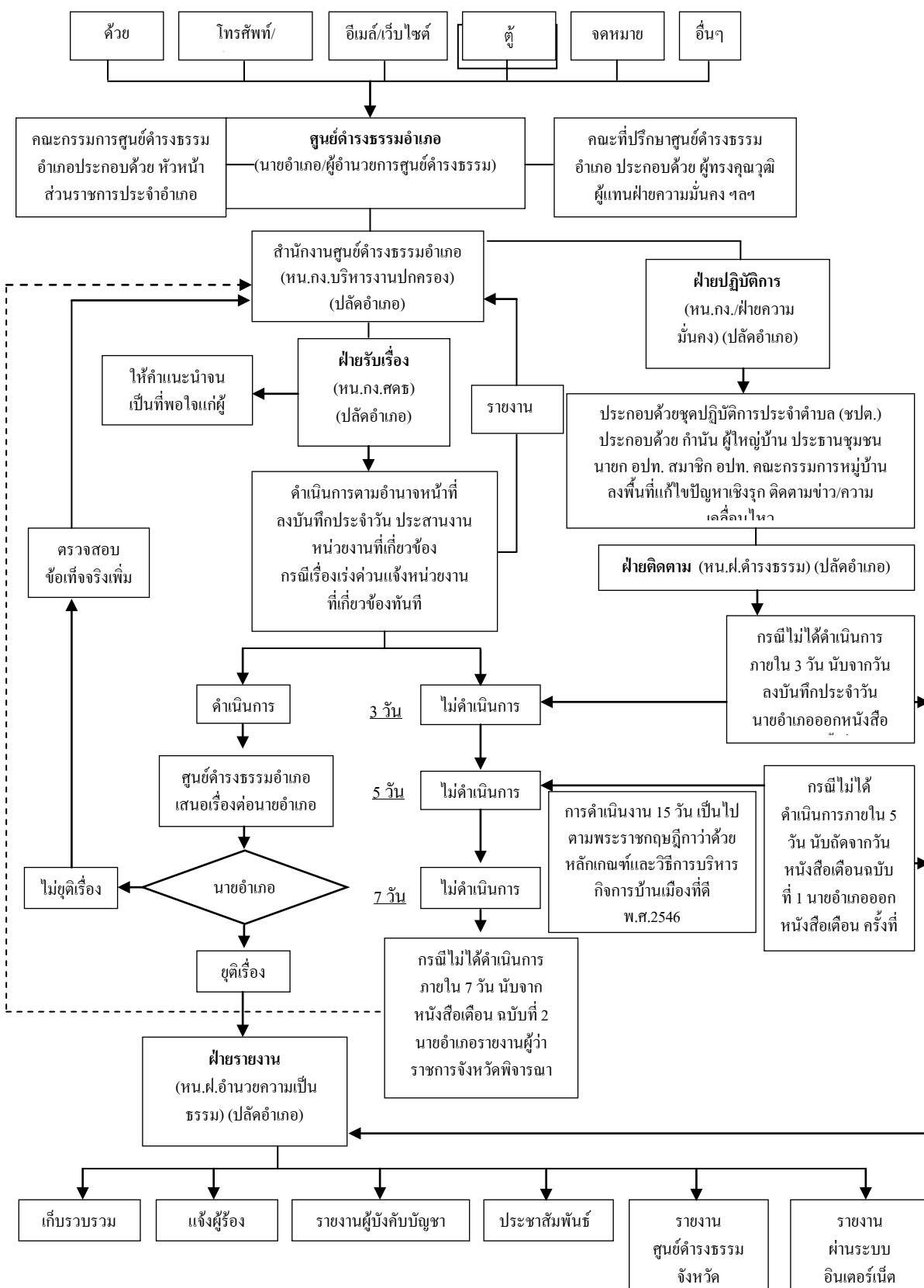
ผู้จัดการออนไลน์ (2561) วันนี้ (6 มีนาคม) นายธงชัย ปิยะวงศวิศาล อายุ 74 ปี ได้เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อ ร้อยโทสมยศ สุนทรชัย รองผู้บังคับกองร้อย รักษาความสงบเรียบร้อย มณฑลทหารบกที่ 14 ประจำ อำเภอสรีราชา และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรีราชา หลังถูกกลุ่มคนลักษณะคล้ายทหารข่มขู่หมายเอาชีวิต เพื่อให้จ่ายเงินค่านายหน้าซื้อขายที่ดิน รวมเป็นเงินกว่า 20 ล้านบาท จนทำให้เกิดความหวาดกลัวว่าจะไม่ปลอดภัยในชีวิต โดยได้นำหลักฐานเป็นสำเนาเช็คการจ่ายเงินให้บุคคลดังกล่าวจำนวนกว่า 2 ล้านบาท มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ หลังได้แจ้งความลงบันทึกประจำวันต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้เป็นหลักฐานก่อนหน้านี้แล้ว นายธงชัย เผยว่า เนื่องจากถูกบุคคลอ้างว่าเป็นทหารข่มขู่เพื่อที่จะเรียกเงิน จำนวน 18 ล้านบาทจากการซื้อขายที่ดิน รวมทั้งเป็นการสร้างเรื่องเท็จเพื่อที่จะเรียกเงินจำนวนดังกล่าว หากตนเองไม่จ่ายเงินให้ก็จะไม่ยอมให้มีชีวิตอยู่ และยังอ้างว่า จะนำนายทหารเข้ามาจับตัวไปเพื่อกระทำการบางอย่างที่อาจเป็นอันตรายแก่ตนเองด้วย พร้อมทั้งยังบอกอีกว่า สาเหตุที่ถูกข่มขู่จะมาจากประเด็นใหญ่ 3 ประการ คือ 1.เรื่องเงินค่านายหน้าซื้อขายที่ดิน จำนวน 26 ไร่ บริเวณวัดบ่อหิน อำเภอสรีราชา ที่ได้จ่ายให้แก่บุคคลดังกล่าวไปแล้วกว่า 2 ล้านบาท โดยมีเช็คของธนาคารเป็นหลักฐานยืนยัน แต่บุคคลดังกล่าวอ้างว่า ไม่ได้รับเงินจำนวนนี้ 2.

เรื่องที่ดินแถว อำเภอปลวกแดง ที่บุคคลดังกล่าวแจ้งว่ายังไม่ได้รับค่านายหน้า ทั้งที่ตนเองเป็นคนขายเอง และบุคคลดังกล่าวไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่อย่างใด จึงไม่ได้แบ่งค่านายหน้าให้ และ 3. บุคคลที่กล่าวอ้างว่าตนเองได้สัญญาว่าเมื่อขายที่ดิน จำนวน 26 ไร่ ที่วัดบ่อหินได้แล้วจะแบ่งเงินให้อีก 18 ล้านบาท ไม่เป็นความจริง “จากนั้นบุคคลคนนี้ก็มาข่มขู่ทวงเงินอยู่หลายครั้ง บางครั้งก็นำอาวุธปืนเหน็บเอวเดินเข้ามาทวงเงินทำให้รู้สึกไม่สบายใจ และไม่มีความปลอดภัยในชีวิต จึงไปแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าบุคคลดังกล่าวสร้างเรื่องเท็จเพื่อมาข่มขู่เอาเงิน และยังเรียกร้อยรวมเป็นเงินกว่า 20 ล้านบาทด้วย” นายธงชัย กล่าว เบื้องต้น เจ้าหน้าที่ทหาร ชุกรักษาความสงบเรียบร้อยมณฑลทหารบกที่ 14 อำเภอศรีราชา ได้รับเรื่องไว้ และจะดำเนินการตรวจสอบนายทหารที่ถูกกล่าวอ้างว่ามีตัวตนจริงหรือไม่ จากนั้นจะรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาให้รับทราบเพื่อจะได้ดำเนินการตามระเบียบ แต่หากพบว่าไม่มีตัวตนจริงก็จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

#### ตารางที่ 1 ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เรื่อง		ศรีราชา
ขั้นตอนที่ 3	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ 4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดหนองคาย	3 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 5	แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ	5 วันทำการ	หน่วยงานที่
ขั้นตอนที่ 6	แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 7 วันทำการ	7 วันทำการ	เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 7	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการ ให้รายงานนายอำเภอศรีราชาเพื่อ พิจารณาสั่งการต่อไป	1 วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ ศรีราชา
ขั้นตอนที่ 8	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผล การดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7 วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ ศรีราชา





ภาพที่ 3 ผังโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

## ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอศรีราชา

อำเภอศรีราชา เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดชลบุรี แบ่งเขตการปกครอง เป็น 8 ตำบล 60 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรในพื้นที่อำเภอศรีราชา จำนวนประมาณ 302,980 คน (สำนักทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอศรีราชา, 2561) มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอเมืองชลบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอบางละมุง และอำเภอปลวกแดง (จังหวัดระยอง)
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอบ้านบึง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอเกาะสีชัง

ประวัติความเป็นมาอำเภอศรีราชาเดิมเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอบางละมุง ตัวเมืองบางละมุง เดิมตั้งอยู่ที่บ้านบางละมุงในเขตอำเภอบางละมุงในปัจจุบัน เมื่อประมาณ 100 ปีเศษ เมืองบางละมุง ได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่บ้านบางพระ แต่ยังคงใช้ชื่อเดิมว่า เมืองบางละมุง ในขณะที่ตั้งเมืองบางละมุงในขณะนั้น ระบบบริหารราชการแผ่นดินยังไม่มีอำเภอ ต่อมาทางราชการได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองเป็นมณฑล จึงได้ย้ายเมืองบางพระ ไปตั้งอยู่ที่บางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี ในปัจจุบัน และรวมเมืองพนัสนิคม เข้าด้วยกัน เรียกว่า เมืองชลบุรีส่วนเมืองบางพระ นั้นได้ตั้งเป็นอำเภอเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2437 (ร.ศ. 113) เรียกว่า อำเภอบางพระ ต่อมาในปี พ.ศ. 2446 (ร.ศ. 122) จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี ได้กราบทูลต่อพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวัฒนานุวงศ์ กรมขุนมรุพงษ์ศิริพัฒน์ ซึ่งเป็นสมุหเทศาภิบาลสำเร็จราชการมณฑลปราจีนบุรี ขอให้ย้ายอำเภอบางพระ มาตั้งที่ศรีราชา แต่ยังคงใช้ชื่ออำเภอบางพระ เหมือนเดิม ต่อมาในปี พ.ศ. 2460 (ร.ศ. 136) จึงได้เปลี่ยนชื่ออำเภอบางพระมาเป็น อำเภอศรีราชา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

คำขวัญอำเภอศรีราชา “ซอสพริกอร่อย เกาะลอยงามล้ำ อุตสาหกรรมรุ่งเรือง เมืองเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อนุรักษ์เต่าทะเล ประเพณีกองข้าว”

ซอสพริกอร่อย เป็นซอสพริกแบรนด์หนึ่งของไทย ตั้งชื่อตามอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยผลิตขึ้นครั้งแรกเพื่อรับประทานกับอาหารที่ร้านอาหารทะเลท้องถิ่น ทำจากพริกหวาน น้ำส้มสายชูกลั่น กระเทียม น้ำตาลและเกลือศรีราชาเป็นเครื่องปรุงรสที่พบได้ในร้านอาหารทั่วไป และพบว่ามีในบ้านของชาวอเมริกันและชาวยุโรปเพิ่มมากขึ้น ศรีราชาเป็นซอสพริกที่รับประทานได้กับอาหารหลากหลายประเภท โดยซอสศรีราชาที่ไทยผลิตเจ้าแรกที่มีการตลาดเป็นของศรีราชาพานิช ซึ่งต่อมาถูกควักกิจการโดย บริษัท ไทยเทพรส จำกัด(มหาชน) ซึ่งสินค้าต่อไปโดยเปลี่ยนไปใช้ชื่อ “ภูเขาทองศรีราชาพานิช” มีภาษาอังกฤษว่า “Sriraja Panich Chilli Sauce”

เกาะลอยงามล้ำ เกาะลอยเป็นสถานที่ขึ้นชื่อของ อำเภอศรีราชา มีเนื้อที่ 3 ไร่เศษ เป็นพื้นที่เล็ก ๆ ห่างจากชายฝั่งศรีราชาประมาณ 700 เมตร มีท่าเทียบเรือที่จะข้ามไปยังเกาะสีชัง เกาะลอยแห่งนี้เป็นที่ตั้งของวิหารหลวงพ่อผิวหรือพระครูปริยัติวราทร อดีตเจ้าอาวาสวัดศรีมหาธาตุ ซึ่งทุกวันจะมีพุทธศาสนิกชนมานมัสการกันเป็นจำนวนมาก

อุตสาหกรรมรุ่งเรือง อำเภอศรีราชามีท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง เป็นท่าเรือน้ำลึกในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชาอยู่ภายใต้การดูแลของการท่าเรือแห่งประเทศไทยในเรื่องการบริหารท่าเรือโดยรวม และมีเอกชนรับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติเปิดดำเนินการท่าเทียบเรือ B1 เป็นท่าแรกเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2534 โดยท่าเรือแหลมฉบังได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาลให้เป็นท่าเรือหลักของประเทศแทนท่าเรือกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ซึ่งโดยรอบท่าเรือแหลมฉบังได้รับการพัฒนาให้เป็นเขตเศรษฐกิจ แหลมฉบัง ซึ่งมีการพัฒนาที่พักอาศัย สาธารณูปโภค การคมนาคม นิคมอุตสาหกรรม ตลอดจนศูนย์ราชการ เพื่อการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจที่สำคัญในอนาคต และในพื้นที่อำเภอศรีราชายังมีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ไม่น้อยกว่าอีก 3 แห่ง

เมืองเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จอมพล เจ้าพระยาสุรศักดิ์เดิมว่า มนตรี มีชื่อเดิม เป็นชาวฝั่งธนบุรี เกิดเมื่อปี พ.ศ. 2394 เป็นบุตรของพระยาสุรศักดิ์มนตรี (แสงชูโต) กับคุณหญิงเดิม บุนนาค และเป็นหลานปู่ของพระยาสุรเสนา(สวัสดิ์ ชูโต) เนื่องจากมารดาถึงแก่กรรม ท่านเจิมจึงได้บวชเณรที่วัดพิชัยญาติการามวรวิหาร เพื่ออุทิศส่วนกุศลให้กับมารดา จึงมีโอกาสเรียนหนังสือที่วัดพิชัยญาติการามวรวิหาร กระทั่ง อายุ 15 ปี ได้เข้าเรียน ที่สำนักสมเด็จพระยาบรมมหารัษฎ์วิวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ที่สมุทกลาโหม หลังจากเรียนจนชำนาญ ได้เข้าถวายตัวเป็นมหาดเล็ก ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเมื่อครั้งที่เสด็จเสวยราชสมบัติแรก ๆ ได้โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกรมทหารมหาดเล็ก เพื่อฝึกสอนวิชาทหาร ท่านเจิมจึงได้รับบรรจุเป็นมหาดเล็กหมายเลข 1 นอกจากนี้ยังโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งเป็นกองทหารองครักษ์ ซึ่งต่อมาเป็น กรมทหารมหาดเล็กรักษาพระองค์ในปัจจุบัน ครั้น เมื่อปี พ.ศ. 2414 เจิม แสงชูโต ได้รับยศนายร้อยตรี ตำแหน่งผู้บังคับกองร้อยที่ 6 มีบรรดาศักดิ์ เป็น "หลวงศัลยยุทธสรกรร" และตามเสด็จประพาสอินเดีย จึงได้เปลี่ยนบรรดาศักดิ์ใหม่เป็น "หลวงศัลยยุทธวิธีการ" โดยต่อมา ได้รับโปรดเกล้าฯ เป็น "จมื่นสราภัยสฤทธิการ" เนื่องจากเป็นอุปทูตไปยังเมืองปัตตาเวีย ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2421 รัฐบาลไทยกับกงสุลอังกฤษเกิดข้อบาดหมางกัน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาภาสกรวงศ์ (พร บุนนาค) เป็นราชทูตออกไปยังประเทศอังกฤษ และ จมื่นสราภัยสฤทธิการเป็นอุปทูตร่วมคณะ จนกระทั่งเรื่องราวสงบเรียบร้อย จึงได้รับความดีความชอบ เลื่อนเป็น "จมื่นไวยวรรณ" ปี พ.ศ. 2426 เกิดเหตุโจรสลัดชุกชุมที่เมืองสุพรรณบุรี จมื่นไวยวรรณ ได้รับมอบหมายให้ไปปราบ ซึ่ง

สามารถปราบได้สำเร็จ รวมทั้งปราบโจรสลัดจากทางหัวเมืองตะวันออกด้วย ในปี พ.ศ. 2428 ยังได้รับหน้าที่ให้เป็นแม่ทัพปราบฮ่อที่หัวเมืองลาว และในปี พ.ศ. 2430 ได้รับหน้าที่ไปปราบฮ่ออีกครั้งหนึ่ง โดยคิดค้นและผลิตลูกกระเบิดขึ้นใช้ในการรบ จนกระทั่งปราบฮ่อได้สำเร็จราบคาบ จมื่นไวยวรรณารถได้ริเริ่มวางแผนการ ก่อตั้ง โรงไฟฟ้าขึ้นใช้ในกองทัพบก และเชิญชวนให้มีการเข้าหุ้นตั้งโรงไฟฟ้า ซึ่งท่านนำไฟฟ้ามาใช้ ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยในปี พ.ศ. 2433 มีการจัดตั้งโรงไฟฟ้า ที่วัดเลียบ จนกระทั่งกิจการไฟฟ้าก้าวหน้ามากขึ้น เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้ประชาชนทั่วไป ได้รับความสะดวกสบาย และมีไฟฟ้าใช้กันเรื่อยมา นอกจากนี้ ยังเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งโรงทหารหน้า (ปัจจุบัน เป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหม) โดยแต่เดิม เป็นที่ตั้งของฉางหลวงเก่าด้วย ภายหลังจากการปราบกบฏฮ่อ ได้สำเร็จถึง 2 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2435 จึงได้รับพระราชทาน โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เป็นเสนาบดีกระทรวงเกษตร และต่อมาในปี พ.ศ. 2439 จึงได้รับการ โปรดเกล้าฯ สถาปนาเป็น เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี นฤปติมหาสวามิภักดิ์ ศัตยรัถย์เมตตยาชวาศรัย ยุทธสมัย สมันตโกศล อณิคมณฑลอุษุปรีย์ เสนานีอุดมเดช พิเศษสาธุคุณสุนทรพจน์ อุดุลยศเสนาบดี ศรีรัตนไตรยวุฒิธาดา อภัยพิริยปรากรมพาดูดำรงศักดิ์นา 10,000 ต่อมาได้รับหน้าที่เป็นแม่ทัพ ไปปราบกบฏเงี้ยวเมืองแพร่ ซึ่งก่อการจลาจลที่หัวเมืองเหนือ เมื่อปี พ.ศ. 2445 เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีรับใช้ราชการ มาจนกระทั่งสมัยรัชการที่ 6 โดยได้รับตำแหน่งรัฐมนตรี และได้รับพระราชทานนามสกุลว่า "แสงชูโต" ซึ่งในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงพระราชทานให้เป็น "จอมพล เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี" ในฐานะที่มีคุณงามความดีต่อประเทศชาติ เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีเมื่อครั้งเป็นเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีดำรงตำแหน่งเป็นผู้ว่าการมณฑลปราจีนบุรี ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ตำบลศรีราชา ใน อำเภอบางพระ จังหวัดชลบุรี ขึ้นเป็นอำเภอศรีราชา และลดอำเภอบางพระ เป็นตำบลบางพระ สังกัดอำเภอศรีราชา ท่านจึงถือเป็นผู้ก่อตั้งอำเภอศรีราชา จอมพล เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี ป่วยด้วยโรคตับอ่อนพิการ ถึงอสัญกรรมเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2474 และ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จฯ พระราชทานเพลิงศพ ณ เมรุหลวงหน้าพลับพลาอิศริยาภรณ์ วัดเทพศิรินทราวาส ในวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2475 ต่อมาเทศบาลเมืองศรีราชาและประชาชนชาวศรีราชานำโดย นายอำเภอในสมัยนั้นได้ร่วมกันหล่ออนุสาวรีย์เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีขึ้นเพื่อประดิษฐานบริเวณหน้าที่ว่าการเทศบาลและที่มุขทิศตะวันตกพระอุโบสถวัดศรีมหาธาตุ

อนุรักษ์เต่าทะเล ในพื้นที่อำเภอศรีราชา มีบ่อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล อยู่ภายในเกาะลอยศรีราชา มีพันธุ์เต่าทะเลจำนวนมากและมีการดูแลโดยเทศบาลเมืองศรีราชา

ประเพณีกองข้าว เป็นประเพณีท้องถิ่นที่สืบทอดกันมา อำเภอศรีราชายังคงอนุรักษ์ไว้อย่างต่อเนื่องและเหนียวแน่น จนกระทั่งกลายเป็นประเพณีเอกลักษณ์ของชาวศรีราชา โดยเฉพาะ

เมื่อเทศบาลเมืองศรีราชาและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกันจัดงานกองข้าวศรีราชา เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา โดยกำหนดจัดงานประเพณีระหว่างวันที่ 19 – 21 เมษายน ของทุกปี ในอดีตเมื่อถึงช่วงเทศกาลสงกรานต์ศรีมหาราชาของทุกปีชาวบ้านจะนัดหมายกันมา นำสำหรับข้าวปลาอาหารทั้งคาวหวานมากองรวมกันและเชิญญาติพี่น้องทั้งหลายมากินปีละ ครั้ง โดยเชื่อว่าญาติพี่น้องจะไม่มาทำอันตรายชีวิตครอบครัวหรือทรัพย์สินของตนเองหลัง พิธีเช่นนี้ให้ชาวบ้านจะล้อมวงรับประทานอาหารร่วมกันมีการร้องรำทำเพลง การละเล่นสนุกสนาน มีเกสส์ว่าทุกคนจะไม่นำอาหารที่เหลือกลับบ้าน แต่จะทิ้งไว้เป็นทานแก่สัตว์ การจัดงานประเพณีกองข้าวเป็นการสนับสนุนส่งเสริมฟื้นฟูอนุรักษ์และประเพณีของท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลเมืองศรีราชาได้ผนวกงานสงกรานต์เข้าร่วมเป็นงานเดียวกัน และให้ชื่อว่า “งานสงกรานต์ศรีมหาราชาและประเพณีกองข้าว” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมมรดกให้เด็กเยาวชน และประชาชน ได้เกิดจิตสำนึกในความเป็นคนไทยที่มีเอกลักษณ์และขนบธรรมเนียมประเพณีการ แต่งกายที่ดี ให้ดำรงสืบทอดต่อไป และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยด้วย สำหรับการจัดงานอำเภอศรีราชา ร่วมกับการเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี หน่วยงานภาครัฐและเอกชน พ่อค้า ประชาชนชาวศรีราชา ร่วมกันจัดกิจกรรม อาทิเช่น การแสดงด้านศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชาติ ภาคต่าง ๆ และท้องถิ่น โดยเน้นการแสดงด้านวัฒนธรรมที่หลากหลายและสื่อถึงความเป็นไทยที่ อ่อนช้อยสวยงาม

ข้อมูลสภาพทั่วไปและการวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบัน อำเภอศรีราชา เป็นพื้นที่อุตสาหกรรม โดยการเดินทางจากกรุงเทพฯ มาศรีราชา จะมีระยะทางราว 120 กิโลเมตร ถือเป็นเมืองที่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ โดยในปัจจุบันอำเภอศรีราชา มีผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ระดับประเทศเข้าไปที่ดิน หลายคนเข้าไปพัฒนาโครงการทั้งแนวราบและแนวตั้ง พัฒนาเชิงพาณิชย์ (Commercial) ในรูปของ ห้างสรรพสินค้าชุมชน (Community mall) ร้านค้า และห้างสรรพสินค้า อันทำให้เกิดการพุ่งขึ้นของราคาที่ดินในอำเภอศรีราชาอย่างมากในรอบ 2 – 3 ปี ซึ่งไม่ใช่เรื่องบังเอิญแต่เกิดจากปัจจัยด้านรูปแบบการพัฒนาเมืองและแนว โนม์อนาคตที่เริ่มปรากฏชัดขึ้นทุกที่พร้อมรับการเปลี่ยนเมืองเป็นเขตปกครองพิเศษ สำหรับเทศบาลนครแหลมฉบังกำลังจะถูกยกระดับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “รูปแบบพิเศษ” ต่อจากกรุงเทพฯ และพัฒนาตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 กำหนดให้พื้นที่แหลมฉบังเป็นเขตเศรษฐกิจใหม่ในพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกซึ่งจะครอบคลุมไปถึงอำเภอศรีราชา ด้วยการยกระดับเป็นรูปแบบพิเศษ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการเมือง และจะมีผลให้ได้งบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารเพิ่มจากปัจจุบันที่เก็บภาษีได้ราว 600 ล้านบาทต่อปี เป็น 2,000 ล้านบาทต่อปี (1% จากเป้าประเมิน 200,000 ล้านบาท) ซึ่งจะทำให้มีงบประมาณในการพัฒนา Infrastructure ได้มากและดีขึ้นด้วย เหตุนี้จึงต้องยกระดับแหลมฉบังเป็นเขตการปกครองพิเศษเพื่อให้ก้าวไปสู่ขั้นตอนของการพัฒนาตามแผนระยะยาวที่วางเอาไว้เป็น

เมืองท่าที่สำคัญของประเทศท่าเรือแหลมฉบังในปัจจุบันมีเนื้อที่ราว 6,000 ไร่ และกำลังเติมโตแบบก้าวกระโดดเกาะติดควบคู่ไปกับท่าเทียบเรือน้ำลึกทวายของพม่า ถ้าเชื่อมต่อกันสำเร็จ แต่ตอนนี้ท่าเทียบเรือแหลมฉบังถือเป็นท่าเรือที่เติบโตสูงสุดแห่งหนึ่งของโลก มีกำลังรับขนส่งได้ราว 10 ล้าน TEUs (10 ล้านตู้ 20 ฟุต) ต่อปี และยังอยู่ในช่องการพัฒนาเฟส 3 ซึ่งจะทันสมัยและรองรับจำนวนตู้คอนเทนเนอร์ได้มากขึ้นในอนาคต การเชื่อมโยงแหลมฉบังกับท่าเรือน้ำลึกทวาย ในทางบกจะมีแผนทำทางรถไฟ และทางรถยนต์โดยเน้นการขนส่งตู้สินค้าระหว่างกัน สำหรับรองรับตู้สินค้าที่มาจากฝั่งตะวันออก เช่น จีน ญี่ปุ่น ใต้หวัน เกาหลี เวียดนาม มาลงที่แหลมฉบังแทนการอ้อมแหลมมลายู โดยตู้สินค้าจะถูกโหลดขึ้นระบบราง และขนส่งต่อไปที่ทวายส่งต่อไปอินเดีย ตะวันออกกลาง หรือแอฟริกา ต่อไป ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้และพิจารณาโดยระยะทางสำหรับการขนส่งทางรถไฟแหลมฉบัง – ทวาย คาดว่าอยู่ในระหว่างราว ๆ 332 กิโลเมตร ซึ่งจะช่วยร่นระยะทางการขนส่งได้มาก และประหยัดค่าการขนส่งในเส้นทางเดิม

ตำแหน่งที่ตั้ง อำเภอสรีราชา ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย พื้นที่ส่วนใหญ่มีภูเขาล้อมรอบและเป็นที่ยึดเหนี่ยวที่ว่าการอำเภอสรีราชาตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิทตำบลศรีราชา อยู่ห่างจากจังหวัดชลบุรี 24 กิโลเมตรและห่างจากกรุงเทพมหานคร 105 กิโลเมตร

สภาพพื้นที่ อำเภอสรีราชา มีเนื้อที่ประมาณ 643.558 ตารางกิโลเมตร (402,223.75 ไร่) พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นที่ลาดเนินเขาเล็ก ๆ กระจายทั่วไป พื้นที่เหมาะแก่การทำการเกษตร และอุตสาหกรรมมีที่ราบลุ่มทำนาได้บางส่วน (ตำบลทุ่งสุขลา) ทิศตะวันตกติดชายฝั่งทะเล และไม่มีแม่น้ำลำคลอง ขนาดใหญ่ไหลผ่านจะมีเฉพาะทางน้ำไหลจากภูเขาลงสู่ทะเล การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัดรวมทั้งการคมนาคมในตำบลและหมู่บ้านทั้งทาง รถยนต์ รถไฟ เรือ ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการนำเข้าส่งออกทางทะเลของประเทศ

การปกครอง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มี 8 ตำบล 60 หมู่บ้าน 34 ชุมชน คือ

1. ตำบลศรีราชา	มี	11	ชุมชน
2. ตำบลทุ่งสุขลา (แหลมฉบัง)	มี	23	ชุมชน
3. ตำบลบ่อวิน	มี	8	หมู่บ้าน
4. ตำบลบึง	มี	9	หมู่บ้าน
5. ตำบลเขาคันทรง	มี	10	หมู่บ้าน
6. ตำบลสุรศักดิ์	มี	10	หมู่บ้าน
7. ตำบลหนองขาม	มี	11	หมู่บ้าน
8. ตำบลบางพระ	มี	12	หมู่บ้าน

องค์กรส่วนท้องถิ่นจำนวน 8 แห่ง ดังนี้

เทศบาล 4 แห่ง คือ

1. เทศบาลนครแหลมฉบัง
2. เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์
3. เทศบาลเมืองศรีราชา
4. เทศบาลตำบลบางพระ

องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม

ประชากรและอาชีพ อำเภอศรีราชามีประชากรจำนวนรวมทั้งสิ้นมากกว่า 3 แสนคน ปัจจุบันเป็นเขตกิ่งอุตสาหกรรม และกิ่งเกษตรกรรมซึ่งมีแนวโน้มอุตสาหกรรมจะก้าวนำการเกษตร เนื่องจากการพัฒนาตามโครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง และมีสวนอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมเป็นหลัก

ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม สำหรับอำเภอศรีราชา ส่วนใหญ่ไม่มีโบราณสถานและโบราณวัตถุที่สำคัญ รวมทั้งงานประเพณีเด่นชัดประจำอำเภอ แต่การจัดงานประเพณีของอำเภอศรีราชา ก็มีการจัดงานประเพณีบ้าง เช่นกัน

ประเพณีกองข้าว ประเพณีกองข้าวยังอยู่ที่อำเภอศรีราชา เพียงแห่งเดียวในประเทศไทย จนปัจจุบันเป็นประเพณีที่สวยงามมีเอกลักษณ์พิเศษเมื่อประชาชนนับร้อยนับพันจัดสำหรับข้าวมาตามฐานะมาตั้งวงรับประทานอาหารร่วมกันด้วยบรรยากาศของญาติพี่น้องเสียงสรวลเสเฮฮา แลกเปลี่ยนอาหารกันรับประทานอาหารชนิดไม่มีพวกเขาพวกเรา พี่น้องประชาชนบ้านอื่นมาเห็นอยากให้มีประเพณีเช่นนี้บ้างเรียกว่าปีหนึ่งมีครั้งเดียวควรเป็นประเพณีกองข้าวจะได้รับการอนุรักษ์ให้คงอยู่คู่กับอำเภอศรีราชาตลอดไป สำหรับประเพณีกองข้าวของชาวศรีราชานั้น ผู้สูงอายุหลายท่านกล่าวว่าได้ปฏิบัติสืบทอดกันมานานแล้ว เมื่อดวงอาทิตย์เคลื่อนย้ายราศีเข้าสู่ปีใหม่หรือเรียกว่าสงกรานต์ล่วงไปแล้วประมาณ 3-4 วัน ให้ชักชวนชาวบ้านนำอาหารคาวหวานไปที่ชายทะเลแบ่งอาหารคนละเล็กคนละน้อยใส่กระทงรวมกัน ไว้ที่ริมหาดจุดธูปแล้วร้องเชิญภูตผีปีศาจ ที่หิวโหยให้มารับประทานอาหารร่วมกันโดยไม่ให้เหลือกลับบ้าน ประเพณีกองข้าวของชาวศรีราชา จะกระทำกันประมาณวันที่ 19 – 21 เมษายนของทุกปี สถานที่ที่จัดงานจะจัดบริเวณสวนสาธารณะหน้าบ้านพักนายอำเภอบริเวณเกาะลอยแหลมฉบัง แหลมท้าวเทวา และบริเวณสำนักงานเทศบาล เริ่มเวลาประมาณ 17.00 น. ชาวบ้านจะออกจากบ้านพร้อมข้าวของที่เตรียมไว้ไปถึงสถานที่นัดหมายจัดที่นั่ง

ปู่เสื้อ จัดอาหารคาวหวานเครื่องดืม พร้อมด้วยรูปเทียน เมื่อได้เวลาคนมามากพอสมควรแล้วจะมี ผู้นำทางพิธีคนหนึ่งขออาหารจากชาวบ้านนำมาใส่กระทงที่เตรียมไว้จุดรูปเทียนพร้อมกันรวมไป ปักไว้ใกล้ ๆ กระทง แล้วร้องเชิญภูตผีปีศาจทั้งหลายให้มารับเครื่องเช่นตั้งเวรพอรูปเผาไหม้หมด ดอกผู้นำทางพิธีก็จะบอกชาวบ้านร่วมกันรับประทานอาหารให้หมด อย่าได้เหลือกลับบ้านเด็ก ๆ ที่ ไม่มีญาติพี่น้องก็จะแบ่งปันรับประทานอาหารด้วย จนสมควรแก่เวลา จึงแยกย้ายกันกลับบ้าน ความ สบายงามของประเพณีเกิดขึ้น เมื่อประชาชนจำนวนมากได้ชักชวนกันร่วมรับประทานอาหารตกทาย กันด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แบ่งปันอาหารกันอย่างมีความสุข เกิด ไมตรีและมิตรภาพที่ดีเกิดขึ้นกับ ทุกรุ่นทุกวัยมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน และรักสามัคคีกันในเขตอำเภอศรีราชา

ประเพณีแห่พญายม ชาวบางพระมีประเพณีดั้งเดิมของตัวเองมาตั้งเกือบร้อยปีแล้วนั้นก็ คือประเพณี แห่พญายม เช่นเดียวกับกับประเพณีของชาวศรีราชา ถือเป็นเสมือนวัฒนธรรมพื้นบ้าน ที่สืบทอดกันมาเป็นเวลานานซึ่งในวันไหลสุดท้ายของตรุษสงกรานต์ (ซึ่งถือเป็นวันปีใหม่ของไทย) ชาวบ้านจะพากันแห่พญายม นำไปปล่อยในทะเลลึกงานประเพณีนี้เกิดจากชาวบ้านอย่างแท้จริง แต่ ก่อนดั้งเดิมนั้นเกิดขึ้นที่ในหมู่บ้านบ้านไร่ดินแดง ซึ่งอยู่ตรงหน้าเขาพระบาททางพระและพื้นที่ราบ หน้าเขาฉลากไปจนจรดชายทะเลในราว พ.ศ. 2442 ด้วยการริเริ่มของนายตัน ชิดเชื้อ และสมักร พรรดพวกได้พากันสร้างพญายมขึ้นแต่ก็ได้เว้นไประยะหนึ่งต่อมาราว พ.ศ. 2500 ชาวบ้านคอเขา พุทธบาททางพระได้ฟื้นฟูขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งโดยการนำของนายต้อย สุขสวัสดิ์ นายอิน บัวเขียว นายผ่อง กุระ นายวิโรจน์ มัชฌิโม นายอำนวย บรรณเจด เป็นหัวเรี่ยวหัวแรงชักชวนเพื่อนบ้านมา ช่วยกันจัดงานแห่พญายมขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งและสืบเนื่องกันมาหลายปีจนนายต้อย นายอิน เสียชีวิต ไป นายใส นายคำ เสริมศรี ที่เป็นผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านได้เสริมต่อมาจนถึงทุกวันนี้แรงจูงใจที่ทำให้เกิด ประเพณีนี้ขึ้นมาขึ้นมานั้นเนื่องจากอาณาบริเวณหมู่บ้านบางพระและบริเวณหมู่บ้านไร่ดินแดงนั้นแต่เดิม เป็นป่าดงดิบมีต้นไม้ใหญ่ใหญ่เต็มไปหมดมีสัตว์ภยันานาชนิดชุกชุมชาวบ้านจึงเป็น ไข้ป่าเจ็บป่วย กันเป็นประจำการรักษาก็เป็นไปตามพื้นบ้านจึงคิดที่จะมุ่งหาสิ่งศักดิ์สิทธิ์เป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ มุ่งที่จะขจัดปัดเป่าสิ่งชั่วร้ายให้หมดไปเพื่อชาวบ้านจะได้รอดพ้นจากทุกข์การเจ็บได้ป่วยจึงคิดสร้าง หุ่นพญายมขึ้นถือว่าพญายมนี้เป็นเทพเจ้าที่ผู้ควบคุมดูแลภูตผีปีศาจมาร้ายทั้งปวงให้จับเก็บสิ่ง ชั่วร้ายต่าง ๆ ไว้กับตัวพญายมไปปล่อยทะเลเสีย จะได้เป็นการปลดปล่อยสิ่งชั่วร้าย ชาวบ้านก็จะอยู่ กันอย่างมีความสุขตลอดไป การสร้างหุ่นพญายมเป็นฝีมือชาวบ้านถึงแม้จะดูไม่สวยงามเท่าไรก็ ตามเขาจะช่วยกันสร้างเป็นเวลา 2 วันก่อนแห่ ในการทำจะมีการหยอกล้อกันเล่นกันไปด้วย การ ทำจะใช้ไม้หุ่น ไม้ไผ่เป็นแพรองล่างสำหรับให้ลอยน้ำได้ตัวพญายมใช้ไม้ไผ่สานอุดด้วยฟางข้าว ประกอบกันเป็นตัวหุ่น (ปัจจุบันนี้ใช้กระสอบป่านแทน) แล้วปะด้วยกระดาษ ทาสีตกแต่งหน้าตา ให้ดูน่ากลัว พิธีจะเริ่มหลังวันสงกรานต์ (ประมาณวันที่ 18) ก่อนวันแห่เป็นวันสุกดิบชาวบ้าน



จะนำพญายมมาตั้งไว้กลางลานในตอนเย็นนิมนต์พระสงฆ์ 9 รูป มาเจริญพระพุทธมนต์เย็นแล้ว สวดเบิกเนตรพร้อมกับตั้งกองผ้าป่าขึ้นเพื่อชาวบ้านจะได้ช่วยกันทำบุญเอาเงินเข้าวัดมีการก่อพระทรายในบริเวณนั้นตามประเพณีของวันสงกรานต์ตอนรุ่งเช้าชาวบ้านทั้งหลายจะพากันหามาซื้อ ปลาอาหารมาถวายพระที่มาเจริญพระพุทธมนต์แล้วก็ร่วมกันกินอาหารด้วยกันเป็นที่สนุกสนาน ฉันท์พี่น้องมิขายชงปักตกแต่งพระทรายและช่วยกันทำบุญกองผ้าป่า (นำเงินไปซื้อสิ่งของเข้าวัด) หลังจากนั้นก็รอเวลาแดดร่มเสียดก่อน ในราว 4 โมงเย็นก็จัดเป็นขบวนแห่สนุกสนานมีกลองยาวนำ ชายหญิงแต่งตัวกันสวยงามบางคนเป็นชายแต่งหญิงหรือแต่งตัวตามชาติตระกูลครออย่าง เช่น ชูชก กัณฑ์ - ชาลี ยักษ์ - ลิง แห่กันเป็นแถวยาวเหยียดมีรถยนต์ร่วมนำขบวนหลายสิบคันชาวบ้านหลายร้อยคนนำพญายมที่สร้างไว้ไปตั้งชายทะเลท้ายบ้าน ที่ชายทะเลก็จะมีหนุ่มสาวผู้เฒ่าผู้แก่มาร่วมกัน สาดน้ำเล่นกีฬาพื้นบ้านอาทิชักกะเย่อปีนเสาน้ำมัน ตีจับฟ้อนรำ สะบ้า ฯลฯ เมื่อถึงเวลาเกือบพลบค่ำพระสงฆ์จำนวน 9 รูป จะสวดคาถาชัยมงคลชาวบ้านทั้งหลายก็จะจุดธูปเทียนอธิษฐานขอความมี โชคแก่ตนเองและครอบครัวขอให้ภูตผีปีศาจสิ่งชั่วร้ายความทุกข์โศกโรคภัยจงไปกับพญายมนี้ นั้นเสียหลักจากนั้นหนุ่ม ๆ ร่างกายแข็งแรงจะแบกพญายมเดินลงไปในท้องทะเลที่ลึกจนถึงเพียงคอ พอที่คลื่นจะพาพญายมให้ล่องลอยออกไปในท้องทะเลให้ไกลแสนไกลพิธีจบก็พลบค่ำพอดี ในช่วงเวลาปีพ.ศ. 2530 มา นี้ บ้านเมืองเจริญขึ้นมีผู้คนมากขึ้นกำนันผู้ใหญ่บ้านก็เข้ามาช่วยเหลือการจัดสร้างพญายมช่วยจัดขบวนแห่ให้สวยงามมีระเบียบการแข่งขันกีฬาพื้นเมืองเล็กก็สนุกยิ่งขึ้น เมื่อมีสภาตำบลและสุขาภิบาลบางพระมีการเลี้ยงอาหารชาวบ้านที่มาร่วมงานมีการแข่งขันกีฬาของ ชุมชนต่าง ๆ เป็นที่สนุกสนานผู้นำชุมชน เช่น ชมรมแม่บ้าน ชมรมผู้สูงอายุ สมาชิกเทศบาล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ให้เกียรติมาร่วมงานกันอย่างคับคั่งในการปล่อยพญายมในทะเลลึกนั้นในช่วงหลังนี้ชาวบ้านประมง บางพระที่มีเรือก็ช่วยนำเรือมาบรรทุกไปปล่อยไกลถึงหน้าอ่าวบางพระ (ประมาณ 3 กิโลเมตร) นับว่าเป็นความร่วมมือร่วมใจของพี่น้องชาวบางพระหลายฝ่ายที่ช่วยกันผดุงรักษาประเพณี วัฒนธรรมพื้นบ้านไว้และสืบต่อเนื่องกันไป

สถานที่สำคัญ /แหล่งท่องเที่ยว

เกาะลอย เป็นเกาะขนาดเล็ก มีพื้นที่ประมาณ 3 ไร่ ห่างจากฝั่งของอำเภอศรีราชา ประมาณ 300 เมตร ในอดีตนั้นจะมีสะพานไม้เชื่อมตัวกับชายฝั่ง สามารถชมภาพบรรยากาศเก่า ๆ ได้ตามร้านถ่ายรูปบางแห่งของศรีราชา ปัจจุบันสะพานไม้ดังกล่าวได้รื้อทิ้งไปแล้วและได้สร้าง ถนนคอนกรีตแทนสิ่งที่น่าสนใจบนเกาะนั้น ประกอบด้วยวิหารหลวงพ่อผิวหรือพระครูปริยัตติวารท อดีตเจ้าอาวาสวัดศรีมหาธา ซึ่งทุกวันจะมีพุทธศาสนิกชนมานมัสการเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ก็มีสวนเต่าตื้นผู้ปกครองนิยมนำบุตรหลานมาให้อาหารเต่ากัน ส่วนทางเดินรอบเกาะก็

เป็นที่นิยมของบรรดานักตกปลาเป็นจำนวนมากอีกทั้งยังเหมาะที่จะชมวิวัตทัศน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่ดวงอาทิตย์ลับของฟ้า

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สถานที่ตั้งตำบลบางพระอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีลักษณะทั่วไป สวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีพื้นที่ประมาณ 3,000 ไร่ สวนสัตว์แห่งนี้ดำเนินการโดยองค์การสวนสัตว์ คุสิต (เขาดินวนา) กรุงเทพฯ เป็นสวนสัตว์เปิดที่มากมายหลายชนิด เช่น กวาง กระทิง ฮิปโปโปแตมัส หมี จิงโจ้ วัวแดง ช้าง นกยูง ฯลฯ นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมสัตว์ต่าง ๆ ได้อย่างใกล้ชิดนอกจากนี้ยังมีกรงนกขนาดใหญ่ที่มีนกนับร้อยชนิด กลุ่มพื้นที่ประมาณ 5 ไร่เศษ

สวนเสือศรีราชา จัดตั้งขึ้นบนพื้นที่ 250 ไร่ เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2540 กิโลเมตรที่ 9 เลขที่ 341 หมู่ 3 ตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งห่างจากสวนสัตว์เดิมเพียง 1 กิโลเมตร โดยจัดการดำเนินงานและเตรียมแผนงานอย่างมีมาตรฐานเพื่อที่จะพัฒนาพันธุ์สัตว์และแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวทุกคน ซึ่งในปัจจุบัน เสือโคร่งพันธุ์เบงกอล และจระเข้ที่เพาะเลี้ยงโดยสวนสัตว์ศรีราชา นั้น มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากมาย นอกเหนือสัตว์นานาชนิดแล้วสวนสัตว์ศรีราชายังมีกิจกรรมการแสดงต่าง ๆ ไว้มากมาย

น้ำตกชันตาเถร อยู่ที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว-เขาชมพู่ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2517 เพื่อปกป้องรักษาป่าผืนสุดท้ายของจังหวัดชลบุรี พื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นภูเขาหินแกรนิตมีเนื้อที่ประมาณ 90,473 ไร่ สภาพป่าโดยทั่วไปเป็นป่าเบญจพรรณ ป่าดิบแล้งเป็นต้นกำเนิดแหล่งน้ำสำคัญที่หล่อเลี้ยงชาวจังหวัดชลบุรี และบางส่วนของจังหวัดระยอง โดยเป็นแหล่งต้นน้ำที่ป้อนให้กับอ่างเก็บน้ำบางพระอ่างเก็บน้ำหนองค้ออ่างเก็บน้ำห้วยสะพานอ่างเก็บน้ำกลางดงมียอดเขาเขียวเป็นยอดเขาสูงที่สุดของจังหวัดชลบุรีสูงถึง 798 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลางที่นี้ก็มีสัตว์ป่าชุกชุมเหมือนกันสำหรับสัตว์ป่าที่พบได้ง่าย ได้แก่ หมูป่าลิง กวางชะมด กระรอก ผีเสื้อและนก ฯลฯ น้ำตกชันตาเถรนั้นเป็นน้ำตกขนาดกลางมี 3 ชั้น คือ หุบตาเถร น้ำตกสี่หลั่นสองข้างธารน้ำแน่นชนิด ไปด้วยไม้เนื้อใหญ่ บริเวณหุบตาเถรเหมาะที่จะเล่นน้ำส่วนน้ำตกชันตาเถรนั้นจะเป็นหุบเหวที่บีบธารน้ำให้แคบลงแล้วไหลสู่อ่างน้ำเบื้องล่าง มีความสูงประมาณ 15 เมตร ทางด้านซ้ายของตัวน้ำตกเป็นหน้าผาที่มีความลาดเอียง พอจะปีนขึ้นไปข้างบนได้ แต่ต้องใช้ความระมัดระวังเพราะอาจพลัดตกหน้าผาได้ด้านบนของน้ำตกชันตาเถรนั้นสวยงามมากเนื่องจากคงไม่ค่อยมีคนฝ่าอันตรายขึ้นมาจากจุดนี้เดินทวนน้ำขึ้นไปสัก 20 นาที ก็จะถึงน้ำตกสี่หลั่นที่มีความสูงรวมราว 50 เมตร ไหลลดหลั่นลงมาถึงสี่ชั้น

อ่างเก็บน้ำบางพระ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ประกาศจัดตั้งเขตห้ามล่าสัตว์ป่าอ่างเก็บน้ำบางพระตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2503 เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2519

โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 92 ตอนที่ 82 ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2519 ลงบนเนื้อที่ 11,600 ไร่ ได้กักเก็บน้ำไว้เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรอุตสาหกรรมและผลิตประปาเพื่อการบริโภคสามารถกักน้ำได้ 110 ล้านลูกบาศก์เมตร ระบบนิเวศวิทยาที่เปลี่ยนแปลงไปตามระดับน้ำที่เพิ่มขึ้นทำให้มีนกกาน้ำนานาชนิดเข้าไปหากินและอาศัยอยู่ในบริเวณรอบ ๆ อ่างเก็บน้ำบางพระ เช่น นกเป็ดน้ำต่าง ๆ นกยาง นกพริก ฯลฯ และนกที่หากินตามทุ่งหญ้าชายป่าต่าง ๆ เช่น นกกวัก นกคุ้ม นกตะขาบทุ่ง ฯลฯ เมื่อชาวบ้านผ่านมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำ มักจะถือโอกาสยิงนกไปเป็นอาหารบางคนถึงกับล่าเอาไปขายเพื่อการค้า ได้มีการร้องเรียนไปยังกองอนุรักษ์สัตว์ป่า กรมป่าไม้ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยจัดตั้งสำนักงานและตั้งหน่วยพิทักษ์ป่าย่อยอีกหนึ่งแห่งข้างวัดตโปทาราม ลักษณะพื้นที่เป็นอ่างเก็บน้ำบางพระนั้นเชื่อกันยาว 1,720 เมตร กักเก็บน้ำในระดับสูงสุด 30.6 เมตร จาระดับน้ำทะเลปานกลางมีเนื้อที่รวม 11,600 ไร่ เนื้อที่เป็นผืนน้ำประมาณ 5,000 ไร่

วัดบางพระวรวิหาร วัดบางพระตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นวัดดั้งเดิมมาแต่โบราณ สร้างสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ หรือสมัยกรุงศรีอยุธยา เป็นราชธานี โดยเป็นวัดราษฎร์ แบบทั่ว ๆ ไป สืบเนื่องกันมา ต่อมาเมื่อถึงสมัยรัชการที่ 4 วันจันทร์ เดือนยี่ แรม 5 ค่ำ ตรงกับวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2400 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระราชดำเนินประพาสหัวเมืองชายฝั่งทะเลฝั่งตะวันออกของอ่าวสยามไปถึงจังหวัดตราด ทางชลมาศ พร้อมด้วยเจ้าจอมและข้าราชการบริพาร โดยเรือพระที่นั่งลำใหญ่ชื่อ “โผนมณีทะเล” มีเรือกลไฟที่สร้างขึ้นใหม่ในครั้งนั้นชื่อ “เรือพระที่นั่งสยามอรุณพล” เป็นเรือลากจูง ได้เสด็จพระราชดำเนินมาประทับยังตำบลอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้จัดพลับพลาเป็นที่ประทับชั่วคราว ณ หัวแหลม ตำบลอ่างศิลา ประดับประดาด้วยหินในทะเลก่อเป็นท่าเรือแบบชนบทโดยทรงมีพระราชดำริว่า ที่ดินชายทะเล ตำบลอ่างศิลานี้อากาศดี จึงโปรดเกล้าฯ ให้พระยาศรีสุริยวงศ์ สมุหกลาโหม มาปลูกสร้างให้เป็นตึก ที่ประทับถาวรขึ้นที่หัวแหลม ตำบลอ่างศิลา สำหรับที่จะเสด็จมาประทับในโอกาสหน้า และจะไว้ให้ฝรั่งที่ป่วยเจ็บมาพักรักษาตัวเป็นการกุศลอีกด้วยซึ่งตำบลอ่างศิลานี้เป็นสถานที่พักตากอากาศชายทะเลแห่งแรกที่นิยมกันตามฝรั่งในสมัยนั้นและในคราวเสด็จประพาสครั้งนี้ซึ่งสมัยนั้นกองทัพเรือได้ตั้งอยู่ที่บางพระยังไม่ได้ย้ายไปสัตหีบและทรงเยี่ยมข้าราชการที่ว่าการอำเภอบางพระ ซึ่งขณะนั้นตั้งอยู่ที่บางพระปัจจุบันย้ายไปอยู่ที่อำเภอศรีราชาในระหว่างที่เสด็จพระราชดำเนินตรวจกองทหารและข้าราชการที่อำเภอบางพระนั้น ได้เสด็จแวะที่วัดบางพระเพื่อทำการสักการะตามพระราชอัธยาศัย และได้มีผู้กราบบังคมทูลว่าพระอุโบสถหลังนี้สร้างมานานเครื่องบนและทรวดทรงต่าง ๆ ชำรุดทรุดโทรมมากจะหาผู้ใดบูรณปฏิสังขรณ์ไม่แต่ด้วยพระองค์ท่านได้มีน้ำพระทัยเต็มเปี่ยมอยู่แล้วในเรื่องการบำรุงพระพุทธศาสนาให้เจริญยิ่งขึ้นทรงพระราชดำริเห็นเป็นการสมควร ประกอบ

กับวัดนี้ตั้งอยู่ใกล้บริเวณกองทหารและที่ว่าการอำเภอบางพระควรจะได้บูรณะซ่อมแซมใหม่ให้ดีขึ้น ดังนั้นจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ พระยาทิพากรวงศมหาโกศาธิบดี (ชำ บุญนาท) แบ่งจ่ายภาษีอากรสถาปนาให้ดีขึ้นเปลี่ยนเครื่องบนเสียใหม่และเสริมผนังให้สูงขึ้นไปจากเดิมอีกสองศอกต่อมุขหลังให้ยาวออกไปกับสร้างเจดีย์สูง 5 วา ขึ้นหลังพระอุโบสถอีกหนึ่งองค์ในครั้งนี้องวัดบางพระก็ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นพระอารามหลวงชั้นตรีชนิดวรวิหารตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาเกือบจะกล่าวได้ว่าในสมัยนั้นพระอุโบสถวัดบางพระสวยงามเป็นหนึ่งในภาคตะวันออกและในปลายรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการบูรณปฏิสังขรณ์อีกครั้งหนึ่งในสมัยหลวงพ่อดิ่งและสมัยพระครูวรกัณฐารจารย์ (บุญ เจริญศีล) โดยมีอาจารย์องค์หนึ่งในวัดเป็นผู้มีฝีมือในการก่อสร้างโดยจัดทำกำแพงล้อมรอบพระอุโบสถของเดิมเป็นไม้พร้อมกับเปลี่ยนช่อฟ้าใบระกาใหม่ เปลี่ยนกระเบื้องมุงหลังคาใหม่ทั้งหมด

#### สถานการณ์ในปัจจุบันของอำเภอศรีราชา

มิติทางด้านประชากร อำเภอศรีราชา ในปัจจุบันมีประชากรในทะเบียนบ้านมากกว่า 300,000 คน สำนักงานสถิติจังหวัดประมาณการเบื้องต้นว่าในจังหวัดชลบุรี มีประชากรแฝง 1.5 เท่าของผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน ซึ่งหมายถึงอำเภอศรีราชามีประชากรแฝงอีก 450,000 คน ไม่รวมคนต่างด้าวที่มาทำงาน และสังคมในอำเภอศรีราชายังมีสังคมของคนญี่ปุ่นซึ่งเป็นผู้บริหารงานของโรงงานต่าง ๆ ในพื้นที่อยู่อีก 20,000 คน ทำให้ในอำเภอศรีราชามีประชากรที่แท้จริงประมาณ 1,000,000 คน ซึ่งมีตั้งแต่ชนชั้นแรงงานถึงกลุ่มผู้บริหารระดับสูง และมีแนวโน้มการย้ายถิ่นฐานของคนต่างด้าวและแรงงานแฝงจะสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมและโรงงานต่าง ๆ ที่ย้ายฐานการผลิตมาจากช่วงน้ำท่วมใหญ่กรุงเทพฯ เริ่มทยอยสร้างเสร็จแล้ว

มิติทางด้านเศรษฐกิจ อำเภอศรีราชา เองมีพื้นที่ทั้งเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม ราคาที่ดินในเขตเมืองมีการซื้อขายสูงสุดมากกว่าตารางวาละ 150,000 บาท ในขณะที่เขตเกษตรกรรมในปัจจุบันไม่สามารถหาซื้อที่ดินในราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาทได้แล้ว นิคมอุตสาหกรรม สวนอุตสาหกรรม ในพื้นที่มีมากกว่า 12 แห่ง มีโรงงานที่ได้รับอนุญาตมากกว่า 3,000 โรงงาน โดยการตั้งโรงงานส่วนใหญ่มาจากปัจจัยน้ำท่วมใหญ่กรุงเทพฯ ปี 2554 ประกอบกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนดให้จังหวัดชลบุรีและจังหวัดข้างเคียงเป็นซูปเปอร์คลัสเตอร์ ซึ่งจะได้รับสิทธิ์และมีการลงทุนขนาดใหญ่ซึ่งรัฐบาลวางเป้าหมายให้ท่าเรือแหลมฉบังเป็นจุดเชื่อมโยงสินค้าในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในขณะที่ท่าเรือแหลมฉบังปัจจุบันมีการนำเข้าและส่งออกตู้คอนเทนเนอร์จำนวนปีละ 6,000,000 ตู้ต่อปี และคาดการณ์ว่าในปี 2562 จะมีการขนส่งมากกว่า 10,000,000 ตู้ต่อปี

มิติทางด้านสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่อำเภอศรีราชา นั้นมีการเจริญเติบโตเป็นเมืองสูง การที่ประชากรกว่าล้านคนมาอาศัยอยู่ โดยเฉลี่ยแล้วทุกคนจะใช้น้ำวันละ 200 ลิตร นั้น หมายถึง เฉพาะประชากรจะมีการปล่อยน้ำเสียลงมาวันละ 200 ล้านลิตร ในขณะที่จังหวัดชลบุรีนั้นไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน การใช้น้ำของจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่มาจากอ่างเก็บน้ำในพื้นที่อำเภอศรีราชาใหญ่ ๆ 3 อ่างคือ อ่างบางพระ อ่างหนองคือ อ่างหนองกลางดง (พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่อำเภอบางละมุง) น้ำที่ใช้น้ำมาจากแหล่งน้ำธรรมชาติและบางส่วนถูกสูบมาจากแม่น้ำบางปะกง โดยบริษัทอีสวอเตอร์ ในปัจจุบัน สถานีผลิตน้ำฝายตาข่ายของบริษัทอีสวอเตอร์ ซึ่งยกให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน คู่นั้นไม่สามารถผลิตน้ำได้แล้วเนื่องจากปนเปื้อนของเสียมากเกินไปจะนำมาผลิตประปา แนวโน้มการขยายตัวของเมืองในอนาคตจะทำให้ล้าคลองพื้นที่ไม่สามารถผลิตน้ำดิบ ได้ยิ่งกว่าเดิม และยังส่งผลการทับกับสิ่งแวดล้อมด้วย เนื่องจากมีการลักลอบปล่อยน้ำเสียหรือการสารพิษลงลำรางสาธารณะอยู่อย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มมากขึ้น ปัญหาน้ำปนเปื้อนสารพิษที่ปล่อยออกมาจากสถานประกอบการต่าง ๆ จะไหลลงทะเลรวมกับสิ่งปฏิกูลที่มนุษย์ปล่อยออกมาสำหรับอำเภอศรีราชาคือไม่ต่ำกว่าวันละ 200 ล้านลิตร ซึ่งเมื่อนำมารวมกับมลภาวะที่เรือบรรทุกสินค้าเข้าออกปีละ 6,000,000 ตู๊กอนเทนเนอร์ จึงส่งผลกระทบต่อสัตว์น้ำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่โรงงานอุตสาหกรรมทุกที่จำเป็นต้องใช้พลังงาน ซึ่งอำเภอศรีราชาเป็นที่ตั้งของแหล่งพลังงานของประเทศมีโรงกลั่นน้ำมันซึ่งกลั่นวันละ 40,000,000 ลิตรเพื่อเลี้ยงประเทศและส่งออก แต่พลังงานไฟฟ้าที่แท้จริงส่วนใหญ่ผลิตก๊าซธรรมชาติ โดยไฟฟ้าที่ผลิตได้นั้นใช้เองเพียง ร้อยละ 40 ที่เหลือสามารถหล่อเลี้ยงได้ถึงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้นทำให้เห็นว่ากำลังการผลิตไฟฟ้าที่สูง ก็จำเป็นต้องมีการเผาไหม้ก๊าซมาก เมื่อนำมารวมกับก๊าซที่โรงงานในพื้นที่ปล่อย ทำให้สภาพอากาศมีความเสี่ยงที่จะปนเปื้อนสารพิษ อย่างไรก็ดี การตรวจค่าคุณภาพอากาศของกรมควบคุมมลพิษ ในส่วนของอำเภอศรีราชา นั้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อำเภอศรีราชาเป็นที่ตั้งของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวเขาชมพู่ มีสวนสัตว์เขาเขียว สวนเสือศรีราชา แต่พื้นที่ป่าในปัจจุบันมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการบุกรุกของประชาชนโดยมีแนวโน้มการบุกรุกพื้นที่เขาลูกเล็กลูกน้อยทั่วไปและเขตอุทยานบางส่วน ในขณะที่ ที่ดินของกองทัพเรือซึ่งมีกว่า 20,000 ไร่ ประสบปัญหาการบุกรุกมากกว่า ร้อยละ 70

มิติทางการท่องเที่ยว อำเภอศรีราชานั้นตั้งอยู่กึ่งกลางระหว่างสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินอู่ตะเภา ซึ่งเป็นสนามบินระหว่างประเทศ และเป็นที่ตั้งของทางเรือแหลมฉบัง จากอำเภอศรีราชาไปพัตยานั้นห่างเพียง 30 กิโลเมตร และห่างจากบางแสนเพียง 15 กิโลเมตร ในพื้นที่เองมี เกาะลอย มีน้ำตก 1 แห่ง สวนสัตว์ 2 แห่ง สนามกอล์ฟ 8 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 4 แห่ง การท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอศรีราชา จึงเป็นเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่นปั่นจักรยาน ไหว้พระ ตีกอล์ฟ ฯลฯ

มิติทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการพื้นฐานของอำเภอศรีราชา นั้น ถูกออกแบบมาสำหรับคนตามทะเบียนบ้าน นั่นคือ 300,000 คน แต่เมื่อคนมาอยู่จริงเป็นล้านคนทำให้ในพื้นที่อำเภอนั้นประสบปัญหาเรื่องโครงสร้างพื้นฐานเป็นอย่างมาก อาทิ เช่น โรงงานต่าง ๆ ที่ตั้งในนิคมอุตสาหกรรม แต่คนทำงานต้องออกมาพักข้างนอก คนที่มาพักก็ยอมหาที่พักราคาถูก ที่พักราคาถูกก็ยอมเข้าไปในซอย เพื่อเข้าไปอยู่กันมากขึ้นก็จะทำให้น้ำไม่พอใช้ ไฟตก ฯลฯ จึงกล่าวได้ว่าอำเภอศรีราชานั้น ผังเมืองโตไม่ทันเมือง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ว่าที่ร้อยตรีหญิงชนันท์ ธงชัย (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้บริการผ่านช่องทางจากส่วนกลางและช่องทางในจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยผ่านช่องทางใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในบริการไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด

ณัฐชา มุลา (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 มีสถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 การศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.41$ ,  $SD=0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ,  $SD=0.35$ ) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.52, SD=0.35$ ) ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51, SD=0.38$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25, SD=0.28$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.24, SD=0.29$ ) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ ควรศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของความคิดเห็นของประชาชนศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

นำฝน พิทักษ์โรจนกุล (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อมาตรการป้องกันอาชญากรรม

ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 22 ปี กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มีรายได้ประจำเดือน 20,000 บาทขึ้นไป พักอาศัยอยู่ภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา มีระยะเวลาที่เข้าพักอาศัย 2 – 3 ปี มูลค่าของทรัพย์สินส่วนตัว 20,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรม ระดับความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันอาชญากรรมทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการลดปัญหาอาชญากรรม รองลงมาด้านการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านมาตรการเชิงรุกในการป้องกันอาชญากรรม สำหรับนิสิตที่มีเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สถานที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตที่มีอายุ รายได้มูลค่าของทรัพย์สินส่วนตัว และประสบการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรมต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำจัด สมรรคนันท์ ร.น.น.ท. (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กานดา อุฬารไพสิฐ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีอายุมากกว่า 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีรายได้ 10,001 – 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.4 และหน่วยงาน/เรื่องที่เคยมาใช้บริการ มีการขอทำบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน/การย้ายถิ่นฐาน เรื่องเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานประชาชน มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงาน/เรื่องที่เคยมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิปตำรวจเอก จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด



ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้บริการประเมินผล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัด ตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มี ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลอง ใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ร้อยตำรวจโท อนุรักษ์ พายสำโรง (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้ง 4 ด้าน คือ การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การพัฒนาระบบสายตรวจ การสืบสวนปราบปราม และ การเร่งรัดปราบปรามยาเสพติด อยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพ อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครหลวงน้ำใส แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน สถานีตำรวจนครหลวงน้ำใส ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรให้การ ต้อนรับแก่ประชาชนด้วยความเต็มอกเต็มใจ และอ่อนน้อมถ่อมตน ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ควรจัดการอบรมให้ความรู้ประชาชนให้ทราบวิธีการป้องกันอาชญากรรม รวมถึงการแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ด้านการสืบสวนปราบปรามควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยสร้าง ความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่ และด้านการเร่งรัดปราบปรามยาเสพติด ควรสอดส่องดูแลและ ทำการสืบสวนขยายผลจับกุมผู้ค้ารายย่อยและรายใหญ่เพื่อทำให้ยาเสพติดในพื้นที่ลดลง

ปภาณ วีระวิทย์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม รายด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านคุณภาพบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ 2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานะของผู้ใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด ไม่แตกต่างกัน

ดาบตำรวจ พิทักษ์ณิณ ไกลถิ่น (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าพนักงานและมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความร่วมมือเจ้าพนักงานกับชุมชน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ความเสมอภาคและเป็นธรรม ตามลำดับ สำหรับการศึกษเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทพาหนะ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาริสา วาสุกกรี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านการสร้างความศรัทธาต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอน และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ

ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และผู้มาใช้บริการที่มี อายุ สถานภาพ และผู้มาขอรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สกุณา เจริญกล้า (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อันดับแรก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ 1. เสิ่นนโยบาย ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการควรมีนโยบายการ จัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการควรมีนโยบายการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการเสมอ 2. เสิ่นวิชาการ ควรศึกษาความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยจัดหา งบประมาณเพื่อแก้ปัญหาของวัสดุ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มี ความกระตือรือร้น

อมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอ แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็น ใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่า คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน

การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ 2.การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (การทดสอบสมมติฐานการวิจัย) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะ 1.เชิงนโยบาย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องเอกสาร แบบฟอร์มที่จะ มีไว้ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกรายการให้ประชาชนผู้มา ติดต่อเพื่อเป็นตัวอย่างด้วย และควรให้ความสำคัญกับการอบรม ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ นำการเรียนรู้ที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการให้บริการประชาชนในการตอบปัญหาของ ประชาชนได้ทุกข้อคำถามและกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ ของผู้มาติดต่อมากที่สุด 2.ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการในเชิงคุณภาพในแต่ละประเภทของ งาน เช่น คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี คุณภาพการให้บริการผู้มารับเบี้ยยังชีพ เพื่อจะทำ ให้ทราบคุณภาพแต่ละงาน และข้อเสนอแนะในแต่ละงานเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพในภาพรวมให้ดีขึ้น และควรศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนี้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็น แนวทางเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารการ ปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

โกเมฆ มิร์ธน์คำ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานครจังหวัด สระแก้ว

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้วในภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคาร สถานที่รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความถูกต้องของเอกสารตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้วพบว่าประชาชนที่มีอายุ

และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศสถานภาพการสมรสระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานครจังหวัดสระแก้วไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ควรมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้กับสำนักทะเบียนอำเภออื่น ๆ ศึกษาถึงเรื่องปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของภาครัฐ ทัศนคติของผู้ใช้บริการ และผลกระทบของเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างตรงประเด็นต่อไป

ชาญชัย หงษ์ทอง (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

ปิยะดา คันธวงค์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

สรุปผลดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ จากการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1.ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน องค์กร

ร้านค้า และหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง 2.ด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยหรือประเมินผลงานเป็นรายปี ในด้านความพึงพอใจของประชาชน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในทุก ๆ ด้าน และควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

พีระเดช แสนวิเศษ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท งานที่ใช้บริการเสียค่าปรับคดีจราจร ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติงานโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ วาจาสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม และยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับมาก คือ มีมาตรฐาน มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ รวมทั้งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานทุกด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา และหัวข้อที่ทำการศึกษานี้เป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องกระทำเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 2 ที่มาของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ทฤษฎี
เพศ	โกเมฆ มีรัตนคำ, หน้า 6, พ.ศ. 2558
อายุ	ชาญชัย หงษ์ทอง, หน้า 4, พ.ศ. 2558
ระดับการศึกษา	ปิยะดา คันชวงค์, หน้า 4, พ.ศ. 2558
อาชีพ	อมรรัตน์ บุญภา, หน้า 3, พ.ศ. 2557
รายได้	สฤณา เจริญกล้า, หน้า 3, พ.ศ. 2557
สถานภาพสมรส	กานดา อุพารไพสิฐ, หน้า 5, พ.ศ. 2557
ช่องทางที่เคียดติดต่อเพื่อร้องเรียน	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

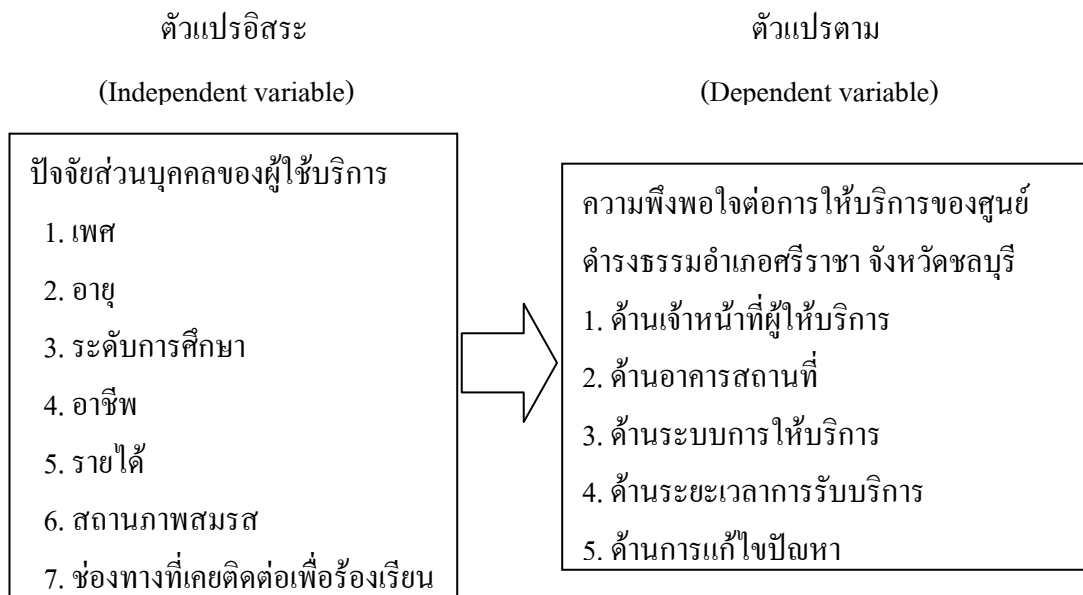
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 3 ที่มาของตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ทฤษฎี แนวคิด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	กานดา อุพารไพสิฐ, หน้า 44, พ.ศ. 2557
ด้านอาคารสถานที่	มาริสา วาสุกกรี, หน้า 43, พ.ศ. 2557
ด้านระบบการให้บริการ	ปภาณ ชีรวิทย์, หน้า 6, พ.ศ. 2557
ด้านระยะเวลาการรับบริการ	โกเมฆ มีรัตนคำ, หน้า 38, พ.ศ. 2558
ด้านการแก้ไขปัญหา	แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล



## กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2561

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 46) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% มีสูตร ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมดกำหนดไว้ที่ 50%

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ 5% (.05)

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ อยู่ที่ระดับ 95% (1.96)  
เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

$$n = \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2}$$

$$n = \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025}$$

$$n = \frac{.9604}{.0025}$$

$$n = 384.16$$

ทั้งนี้ เพื่อให้การคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบกับเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการคลาดเคลื่อนของข้อมูลในเชิงสถิติที่ใช้ในการประมวลผล การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 390 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability sampling) โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ (ข้อ 1 ถึงข้อ 7) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียน โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านการแก้ไขปัญหา จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) กำหนดค่า ดังนี้ (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2554, หน้า 134)

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การตีความค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ จากมาตรวัดข้างต้น ใช้เกณฑ์ในการหาช่วงอันตรภาคชั้น มีวิธีการแบ่งชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

และแบ่งอันตรภาคชั้น ในระดับชั้นที่เท่ากัน โดยแต่ละช่วงมีความกว้างเท่ากับ 0.8 ซึ่งค่าระดับความสำคัญมากน้อยต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมายต่อไปนี้

- ช่วงที่ 1 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ช่วงที่ 2 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย
- ช่วงที่ 3 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
- ช่วงที่ 4 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก
- ช่วงที่ 5 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบร่างสอบถามนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ว่า สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องวัดเพียงใด ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า +1 หมายถึง	สอดคล้อง
ค่า 0 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่า -1 หมายถึง	ไม่สอดคล้อง

โดยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

2.1 ดร. โชติสา ขาวสนิท อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ดร. สะดิระ เพือกประพันธ์ อาจารย์คณะภาควิชารัฐศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.3 พ.ต.อ.หญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ขอรับเครื่องมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญคืบแล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง

IOC (Index of congruence) ของคำถามในแต่ละข้อ ถ้ามี IOC น้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้น เนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัด ถ้าค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้ (ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2554, หน้า 170-171) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$$\sum R \text{ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา}$$

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยรวม เท่ากับ 1.00

(ภาคผนวก ข)

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ชุด (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) แล้วนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบราซ (ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2554, หน้า 167) ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ทางสังคมศาสตร์ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.773 – 0.921 ซึ่งอยู่ในระดับที่มีความเชื่อมั่นยอมรับได้ ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบราซ ของตัวแปรด้านต่าง ๆ

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่า $\alpha$
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4	.830
ด้านอาคารสถานที่	4	.773
ด้านระบบการให้บริการ	4	.815
ด้านระยะเวลาการรับบริการ	4	.805
ด้านการแก้ไขปัญหา	4	.921

5. นำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดทำหนังสือถึงนายอำเภอศรีราชา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 390 ชุด ด้วยตนเอง แนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืน ได้เต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม

4. นำรายละเอียดที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลข้อมูลพร้อมบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ช่องทางที่เคียดติดต่อเพื่อร้องเรียน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการทดสอบ t-Test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Least Significant Difference (LSD)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา อาชีพรายได้ ช่องทางติดต่อร้องเรียนโดยศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2561 จำนวน 390 คน ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชาชนทั้งจำนวน
n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
P	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 5 พบว่า

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	234	60.00
2. หญิง	156	40.00
รวม	390	100.00
<b>อายุ</b>		
1. ไม่เกิน 30 ปี	20	5.13
2. 31-35 ปี	72	18.46
3. 36-40 ปี	106	27.18
4. 41 ปีขึ้นไป	192	49.23
รวม	390	100.00
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
1. โสด	90	23.08
2. สมรส	246	63.08
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	54	13.84
รวม	390	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ประถมศึกษา	58	14.87
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	142	36.41
3. อนุปริญญา/ปวส.	78	20.00
4. ปริญญาตรี	46	11.79
5. สูงกว่าปริญญาตรี	66	16.93
รวม	390	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>			
1.	รับจ้าง/พนักงานบริษัท	82	21.03
2.	เกษตรกร/ประมง	99	25.38
3.	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	159	40.77
4.	นักเรียน/นักศึกษา	14	3.59
5.	ข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	36	9.23
6.	อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	390	100.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>			
1.	ต่ำกว่า 15,000 บาท	131	33.59
2.	15,000 – 20,000 บาท	143	36.67
3.	20,001 – 25,000 บาท	73	18.71
4.	มากกว่า 25,000 บาท	43	11.03
	รวม	390	100.00
<b>ช่องทางที่เคียดคิดต่อเพื่อร้องเรียน</b>			
1.	มาติดต่อด้วยตัวเอง	175	44.87
2.	โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	159	40.77
3.	โทรศัพท์ Hotline 1567	22	5.64
4.	www.mahadthai.com	6	1.54
5.	ผู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี	10	2.56
6.	ส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101ปทจ.ชลบุรี	12	3.08
7.	ส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ. มหาคไทย	5	1.28
8.	อื่น ๆ	1	0.26
	รวม	390	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมาคือ อายุ 36-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 อายุ 31-35 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 มีสถานภาพสมรส จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 รองลงมาคือ โสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.84 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.41 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ระดับประถมศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.38 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.03 อาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59 มีรายได้ 15,000-20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.71 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 มาติดต่อด้วยตัวเอง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมาคือ โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 โทรศัพท์ Hotline 1567 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 ส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101 ปทจ.ชลบุรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 ผู้เรียนหน้าจำนวนผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 [www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 6 ถึงตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	0.51	มาก	2
2. ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.61	มาก	5
3. ด้านระบบการให้บริการ	3.88	0.55	มาก	1
4. ด้านระยะเวลาการรับบริการ	3.87	0.60	มาก	3
5. ด้านการแก้ไขปัญหา	3.85	0.61	มาก	4
รวม	3.85	0.57	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.55$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.51$ ) ด้านระยะเวลาการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.60$ ) ด้านการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.61$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	0 (0.00%)	2 (0.51%)	99 (25.38%)	231 (59.23%)	58 (14.87%)	3.88	.64	มาก	2
2. มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	0 (0.00%)	3 (0.77%)	97 (24.87%)	224 (57.44%)	66 (16.92%)	3.91	.66	มาก	1
3. มีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ	0 (0.00%)	1 (0.26%)	109 (27.95%)	206 (52.82%)	74 (18.97%)	3.91	.68	มาก	1
4. มีความเหมาะสมในการแต่งกาย	0 (0.00%)	3 (0.77%)	138 (35.38%)	185 (47.44%)	64 (16.41%)	3.79	.71	มาก	3
รวม	0 (0.00%)	2 (0.51%)	110 (28.23%)	211 (54.60%)	65 (16.66%)	3.87	.51	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองข้อ คือ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.66$ ) และมีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.68$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.64$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือมีความเหมาะสมในการแต่งกาย ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.71$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. สถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง	0 (0.00)	5 (1.28)	119 (30.51)	209 (53.59)	57 (14.62)	3.82	.68	มาก	2
2. มีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบาย และเพียงพอ	0 (0.00)	6 (1.54)	140 (35.90)	166 (42.56)	78 (20.00)	3.81	.76	มาก	1
3. สถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ	0 (0.00)	17 (4.36)	123 (31.54)	180 (46.15)	70 (17.95)	3.78	.78	มาก	3
4. มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (0.51)	16 (4.10)	139 (35.64)	166 (42.56)	67 (17.18)	3.72	.81	มาก	4
รวม	1 (0.26%)	11 (2.82)	130 (33.34)	180 (46.15)	68 (17.43)	3.78	0.61	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.76$ ) รองลงมา คือ สถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.68$ ) สถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.76$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.72$ ,  $SD = 0.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน	0 (0.00)	2 (0.51)	108 (27.69)	216 (55.38)	64 (16.41)	3.88	.66	มาก	3
2. มีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	120 (30.77)	181 (46.41)	89 (22.82)	3.92	.72	มาก	1
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.26)	130 (33.33)	190 (48.72)	69 (17.69)	3.84	.70	มาก	4
4. มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการ	0 (0.00)	3 (0.77)	110 (28.21)	205 (52.56)	72 (18.46)	3.89	.69	มาก	2
รวม	0 (0.00)	2 (0.51)	117 (30)	198 (50.76)	73 (18.73)	3.88	0.55	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการ ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.69$ ) ให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.66$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระยะเวลาการรับบริการ

ด้านระยะเวลาการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	3 (0.77)	114 (29.23)	189 (48.46)	84 (21.54)	3.91	.72	มาก	2
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	0 (0.00)	6 (1.54)	123 (31.54)	187 (47.95)	74 (18.97)	3.84	.73	มาก	3
3. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ	1 (0.26)	5 (1.28)	137 (35.13)	172 (44.10)	75 (19.23)	3.81	.76	มาก	4
4. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้	1 (0.26)	1 (0.26)	123 (31.54)	166 (42.56)	99 (25.38)	3.93	.77	มาก	1
รวม	1 (0.26)	4 (1.02)	124 (31.59)	179 (45.90)	83 (21.23)	3.87	0.60	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระยะเวลาการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.77$ ) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.72$ ) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.73$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.76$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการแก้ไขปัญหา

ด้านการแก้ไขปัญหา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี	0 (0.51)	16 (4.10)	139 (35.64)	166 (42.56)	67 (17.18)	3.95	.72	มาก	1
2. มีความพอใจในการแก้ไขปัญหา	1 (0.26)	3 (0.77)	138 (35.38)	169 (43.33)	79 (20.26)	3.83	.76	มาก	3
3. ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	2 (0.51)	5 (1.28)	115 (29.49)	174 (44.62)	94 (24.10)	3.91	.79	มาก	2
4. การได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา	1 (0.26)	7 (1.79)	154 (39.49)	153 (39.23)	75 (19.23)	3.75	.78	มาก	4
รวม	1 (0.26)	8 (2.05)	137 (34.87)	166 (42.56)	79 (20.26)	3.85	0.61	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมา คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.79$ ) มีความพอใจในการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.76$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	234	3.8850	.51151	1.713	.087
หญิง	156	3.8038	.41947		
รวม					

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.867	3	.289	1.268	.285
ภายในกลุ่ม	87.985	386	.228		
รวม	88.852	389			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.034	2	.517	2.279	.104
ภายในกลุ่ม	87.818	387	.227		
รวม	88.852	389			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way ANOVA) พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์  
ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.456	4	.864	3.895	.004
ภายในกลุ่ม	85.397	385	.222		
รวม	88.852	389			

\*( $P \leq .05$ )

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way ANOVA) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า  $F = 3.895$  ค่า  $Sig. = .004$  ซึ่งต่ำกว่า  $.05$  สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 13

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา				
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-	-.07251	.01359	-.17035	-.25569*
มัธยมศึกษา ตอนต้น/ตอน ปลาย/ปวช.		-	.08611	-.09784	-.18318*
อนุปริญญา/ปวส.			-	-.18395*	-.26929*
ปริญญาตรี				-	-.08534
สูงกว่าปริญญาตรี					-

\*( $P \leq .05$ )

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 4 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ระดับประถมศึกษา กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับ ระดับปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

คู่ที่ 4 ระดับอนุปริญญา/ปวส. กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.830	4	.957	4.335	.002
ภายในกลุ่ม	85.023	385	.221		
รวม	88.852	389			

\*( $P \leq .05$ )

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way ANOVA) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า  $F = 4.335$  ค่า  $Sig. = .002$  ซึ่งต่ำกว่า  $.05$  สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 15

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	อาชีพ				
	รับจ้าง/ พนักงาน บริษัท	เกษตรกร/ประมง	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ และพนักงาน ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	-	.07171	.17508*	.10375	-.14685
เกษตรกร/ประมง		-	.10337	.03203	-.21856*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			-	-.07134	-.32193*
นักเรียน/นักศึกษา				-	-.25060
ข้าราชการและพนักงาน ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ					-

\*( $P \leq .05$ )

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี LSD พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$  มี 3 คู่ คือ

คู่ที่ 1 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท กับ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

คู่ที่ 2 อาชีพเกษตรกรรม/ประมง กับ อาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

คู่ที่ 3 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.020	3	.340	1.494	.216
ภายในกลุ่ม	87.833	386	.228		
รวม	88.852	389			

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชนที่มีช่องทางที่เคียดคิดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์  
ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.775	7	.254	1.113	.354
ภายในกลุ่ม	87.077	382	.228		
รวม	88.852	389			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อ  
ร้องเรียน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐาน (One-way  
ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน



จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา อาชีพรายได้ ช่องทางติดต่อร้องเรียนโดยศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือน มีนาคม 2561 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2561 จำนวน 390 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

### สรุปผล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุ 41ปีขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมา คือ อายุ 36-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18 อายุ 31-35 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 มีสถานภาพสมรส จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 รองลงมา คือ โสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.84 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.41 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี

จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรม/ประมงจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.38อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.03อาชีพข้าราชการและพนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาทจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.71 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 ร้องเรียนโดยมาติดต่อด้วยตัวเองจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.87ร้องเรียนโดยโทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 ร้องเรียนโดยโทรศัพท์ Hotline 1567จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 ร้องเรียนโดยส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101ปทจ.ชลบุรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56ร้องเรียนผ่านwww.mahadthai.com จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54ร้องเรียนโดยส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการด้านการแก้ไขปัญหาและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด เป็นรายด้าน มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อ คือ ความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ และความตั้งใจทำงาน ข้อสุดท้ายต่อการให้บริการรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเหมาะสมในการแต่งกายตามลำดับ

2. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือมีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอรองลงมา คือ สถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง และสถานที่มีห้องน้ำสะอาดที่จอดรถเพียงพอส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายตามลำดับ

3. ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือมีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการรองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการ และให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐานส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

4. ด้านระยะเวลาการรับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านระยะเวลาการรับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการตามลำดับ

5. ด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ตรงลงมา คือ ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และมีความพอใจในการแก้ไขปัญหาส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหามาตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุสถานภาพการสมรสรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ และด้านการแก้ไขปัญหา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการมีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเหมาะสมในการแต่งกายแต่ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ให้ความสำคัญ กับบุคลากรที่จะมาทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจในการทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ มีความสุภาพ และพูดจาดี เป็นมิตร จึงทำให้ผลการศึกษาปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากองานดา อุพาร ไพลีฐ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลงานวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องมีเก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอสถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง สถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายแต่ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชามีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้นั่ง โต๊ะ มีอุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ ห้องน้ำที่สะอาด สถานที่สะอาด เหมาะสม โปร่งโล่ง รวมถึงมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ จึงทำให้ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากองานดา มุลา (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ผลงานวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้าด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องมีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐานส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติแต่ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา มีการแนะนำข้อปฏิบัติทุกครั้งในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ มีระบบการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน ให้บริการด้วยความเสมอภาคกับทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของว่าที่ร้อยตรีหญิง ธนยพันธ์ ชงชัย (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านระยะเวลาการรับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ปฏิบัติงานตามหน้าที่และระยะเวลา มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ชัดเจนไม่ซับซ้อน ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านระยะเวลาการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 ด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในเรื่องได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีความพอใจในการแก้ไขปัญหา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหาแต่ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาจึงมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่ดี และมีการลงพื้นที่แก้ไขเชิงรุกทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความพอใจในการแก้ไขปัญหา ประกอบกับได้รับ

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาทำให้ประชาชนได้รับทราบความคืบหน้าหรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพีระเดช แสนวิเศษ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก คือ มีมาตรฐาน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา อาชีพรายได้ ช่องทางติดต่อร้องเรียน

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐชา มุลา (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วพบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกานดา อุพาร โพธิ์สูง (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการพบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของร้อยตำรวจโท ณัฐวัชร พายสำโรง (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรนุช เขตบุญไสย (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐชา มุลา (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกญา เจริญกล้า (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสาวตรี สุนทร (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรณุช เขตบุญไสย (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วพบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะดา คันชวงค์ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐชา มุลา (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึง พพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกญา เจริญกล้า (2557) ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.7 ประชาชนที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน ที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของว่าที่ร้อยตรีหญิง ธันยรัตน์ ชงชัย (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานีพบว่า ประชาชนที่มีช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำนวน 138 คน จาก 390 คน (ร้อยละ 35.38) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีความเหมาะสมในการแต่งกายอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.95) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีความตั้งใจทำงาน ชื่อสัตย์ต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 99 คน (ร้อยละ 25.38) ยังมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.87) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปได้ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย กำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความตั้งใจทำงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการพร้อมทั้ง คอยต้อนรับผู้มารับบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร เพิ่มมากขึ้น

1.2 ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำนวน 140 คน จาก 390 คน (ร้อยละ 35.90) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีเก้าอี้ที่นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 139 คน (ร้อยละ 35.64) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.54) ยังมีความพึงพอใจในด้านสถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 119 คน (ร้อยละ 30.51) ยังมีความพึงพอใจในด้านสถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการด้านสถานที่ให้มีเก้าอี้ที่นั่ง โต๊ะ และอุปกรณ์ให้บริการที่เหมาะสม เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการหรือเปลี่ยนห้องทำงานที่กว้างขึ้น และจัดทำป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน ให้การติดต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา เป็นไปอย่างสะดวก เข้าใจง่าย และจัดให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำให้มีความสะอาดมากขึ้น และให้จัดระเบียบการจอดรถพร้อมจัดเจ้าหน้าที่เพื่อไม่ให้จอดรถที่ฝ่าฝืนกฎหมายจนทำให้ผู้มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวก และด้วยห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา มีขนาดเล็กการติดต่อราชการอาจไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมีผู้มารับบริการมาติดต่อราชการจำนวนมาก ทำให้อาจเกิดบรรยากาศที่ไม่โปร่งโล่ง จึงควรปรับปรุงห้องทำงานให้มีแสงสว่างมากขึ้น มีการจัดระเบียบห้องทำงานให้ดูเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

1.3 ด้านระบบการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำนวน 130 คน จาก 390 คน (ร้อยละ 33.33) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.77) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 110 คน (ร้อยละ 28.21) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.69) ยังมีความพึงพอใจในด้านให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ซึ่งอาจเป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า ในบางกรณี เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ให้บริการกับประชาชนทุกรายด้วยความเสมอภาค เสมอไป ดังนั้น จึงควรกำชับ และกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการไม่เลือกปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และควรให้ที่จะแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติการรับบริการให้กับผู้รับบริการได้เข้าใจ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการติดต่อให้บริการมากขึ้น ไม่ว่าจะติดต่อทางโทรศัพท์หรือทำเป็นหนังสือ และปรับปรุงในระบบการทำงานให้มีขั้นตอน ดำเนินการได้ถูกต้อง และมีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น

1.4 ด้านระยะเวลาการรับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำนวน 137 คน จาก 390 คน (ร้อยละ 35.13) ยังมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.54) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31.54) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.23) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงควรมีการปรับปรุงในเรื่องการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และต้องให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งเมื่อแจ้งขั้นตอนการดำเนินการกับผู้มารับบริการแล้วต้องกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ พร้อมทั้งลดขั้นตอนในการให้บริการที่ซับซ้อนยุ่งยากซึ่งอาจพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความเข้าใจง่ายและให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น

1.5 ด้านการแก้ไขปัญหา จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำนวน 154 คน จาก 390 คน (ร้อยละ 39.49) ยังมีความพึงพอใจในด้านการได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 139 คน (ร้อยละ 35.64) ยังมีความพึงพอใจในด้านได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 138 คน (ร้อยละ 35.38) ยังมีความพึงพอใจในด้านมีความพอใจในการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชน จำนวน 115

คน (ร้อยละ 29.49) ยังมีความพึงพอใจในด้านได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงควรมีการปรับปรุงในเรื่อง การแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการทุกรายให้รับทราบ ซึ่งบ่งชี้ได้ว่าอาจมีผู้รับบริการบางส่วนไม่เคยได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา และเจ้าหน้าที่ควรที่จะแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับทราบทุกครั้ง พร้อมทั้งปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับโดยทันที

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง โดยให้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพียงงานเดียว เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรมีนโยบายสร้างระบบการควบคุมคุณภาพของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ควรมีการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.4 ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักกฎหมายอย่างถูกต้อง

## 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่อไป เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด

3.2 ควรมีการวิจัยถึงเรื่องปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการของภาครัฐ โดยเน้นที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านต่าง ๆ และจะได้แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น

3.3 ควรมีการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภาคอื่น ๆ

3.4 ควรมีการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบศูนย์ดำรงธรรมภาคต่าง ๆ ในระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง

3.5 ควรมีการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

## บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2550). *ประวัติศูนย์ดำรงธรรม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>
- กรณีการ์ ทาแกง. (2547). *หลักการของงานให้บริการ*. ม.ป.ท.
- กานดา อุฬารไพสิฐ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง พระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). *ศรียาชาเอาจริง ผู้บุกเบิกเขาคินพื้นที่สาธารณะ ต้องย้ายออก*. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/737708>
- กัจฉ สมรรถนัญญ, นาวาโท. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ข่าวกองทัพบกช่อง 7. (2561). *ชาวบ้าน จ.ชลบุรี ร้องเรียนรถบรรทุกคืนสร้างมลภาวะ*. เข้าถึงได้จาก <http://news.ch7.com/detail/288242>
- ข่าวเนชั่นทีวี. (2557). *จับแก๊งเงินกู้้นอกระบบข่มขู่ลูกหนี้ หลังลูกหนี้ร้องศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nationtv.tv/main/content/378430466/>
- ข่าวสด. (2561). *ครูขอโทษ ทำโทษเด็กเกินกว่าเหตุ สั่งถอดเสื้อเสื้อชั้นใน เหตุเพราะไม่ใส่เสื้อชั้นใน!*. เข้าถึงได้จาก [https://www.khaosod.co.th/special-stories/news\\_1149429](https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_1149429)
- จริน อุดมเลิศ. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองระยอง*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติกร สิงห์พันธ์, สิบตำรวจเอก. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบัน  
ธนาอุบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ  
ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย ช่วยชู. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย หงส์ทอง. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ  
บัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติมา เทียงคำ. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงินบริษัท ปตท.  
จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชา มุลา. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหัว อำเภอลำลูกกระถัง จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวัชร พายสำโรง. ร้อยตำรวจโท. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน กรมศีกษาสถานีตำรวจภูธร  
คลองน้ำใส*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง,  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธันยนันท์ ชงชัย, ว่าที่ร้อยตรีหญิง. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์  
ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*.  
กรุงเทพฯ: สามัญพิศชนเอนเตอร์แอนด์ดี.

- น้ำฝน พิทักษ์โรจนกุล. (2556). ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อมาตรการป้องกัน  
 อาชญากรรม: ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,  
 สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูริย์ โปธิสว่าง. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก  
 สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 มหาสารคาม.
- ปภาณ ชีระวิทย์. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและ  
 การตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขานิคมนพัฒนา จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร  
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557. (2557, 18 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 8  
 ประวัติเมืองศรีราชา. (2558). เข้าถึงได้จาก <https://sriracha12.blogspot.com>
- ปิยะดา คันธวงค์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมือง  
 ชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง  
 และการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรีษิต, ดาบตำรวจ (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ  
 ให้บริการของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา.  
 วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม,  
 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ณ โกลถิ่น. ดาบตำรวจ (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ  
 จราจรในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,  
 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระเดช แสนวิเศษ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
 สถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
 การเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูริย์ โปธิสว่าง. (2554). การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ และสถิติ. ชลบุรี:  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มติคณะรัฐมนตรี. (2559). เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/infocenter/002/default.asp>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2539). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- มาริส วาสุกกรี. (2557). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการใกล้ชิดและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สังกัดสำนักงานอัยการภาค 2. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิชาญ ศิลปวุฒยา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของกาไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศัญญา บัวสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร ดันดีพูลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกุณา เจริญกุลล้ำ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
- สมปอง จันทร์. (2540). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สอาด สุขเสตะ และคณะ. (2553). รายงานการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัยสมุทรสาคร. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- สาวิตรี สุนทร. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุศักดิ์ เดชแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรนุช เขตบุญไสย. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณีย์ กานต์สมเกียรติ. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัยฉuangค์ ปาณิกบุตร. (2559). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี*. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี>
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

.....

### คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา

2.คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาจะถือว่าเป็นความลับและจะนำเสนอแต่เป็นภาพรวมเท่านั้น

3.กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงเพื่อความถูกต้องของผลการศึกษา

4.แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

พิพัฒน์พล อัมพรเพชร

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี  2. 31-35 ปี  
 3. 36-40 ปี  4. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.  
 3. อนุปริญญา/ปวส.  4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. รับจ้าง/พนักงานบริษัท  2. เกษตรกรรม/ประมง  
 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  4. นักเรียน/นักศึกษา  
 5. ข้าราชการและพนักงานของรัฐ/ 6. อื่น ๆ (ระบุ).....  
รัฐวิสาหกิจ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท  2. 15,000 – 20,000 บาท  
 3. 20,001 – 25,000 บาท  4. มากกว่า 25,000 บาท

7. ช่องทางที่เคยติดต่อเพื่อร้องเรียน

1. มาติดต่อด้วยตัวเอง  2. โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
 3. โทรศัพท์ Hotline 1567  4. www.mahadthai.com  
 5. ตู้ร้องเรียนหน้าจวนผู้ว่าราชการ  6. ส่งจดหมายไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101  
จังหวัดชลบุรี ปทจ.ชลบุรี  
 7. ส่งจดหมายผ่านไปรษณีย์ ตู้  8. อื่น ๆ (ระบุ).....  
ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง  
 ธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วกรณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  
 ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา  
 จังหวัดชลบุรีของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจทำงาน ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย					
<b>ด้านอาคารสถานที่</b>					
1. สถานที่สะอาด บรรยากาศเหมาะสม โปร่งโล่ง					
2. เก้าอี้นั่ง โต๊ะ อุปกรณ์ให้บริการอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. สถานที่มีห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถเพียงพอ					
4. ป้ายบอกสถานที่อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
<b>ด้านระบบการให้บริการ</b>					
1. บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีมาตรฐาน					
2. มีการแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการรับบริการ					
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการ					
<b>ระยะเวลาการรับบริการ</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง					
3. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ					
4. การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งหรือประกาศไว้					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการแก้ไขปัญหา</b>					
1. ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่ดี					
2. มีความพอใจในการแก้ไขปัญหา					
3. ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว					
4. ได้รับแจ้งผลการแก้ไขปัญหา					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



## ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	รวม คะแนน	ค่า IOC
1	+1	+1	+1	+3	1
2	+1	+1	+1	+3	1
3	+1	+1	+1	+3	1
4	+1	+1	+1	+3	1
5	+1	+1	+1	+3	1
6	+1	+1	+1	+3	1
7	+1	+1	+1	+3	1
8	+1	+1	+1	+3	1
9	+1	+1	+1	+3	1
10	+1	+1	+1	+3	1
11	+1	+1	+1	+3	1
12	+1	+1	+1	+3	1
13	+1	+1	+1	+3	1
14	+1	+1	+1	+3	1
15	+1	+1	+1	+3	1
16	+1	+1	+1	+3	1
17	+1	+1	+1	+3	1
18	+1	+1	+1	+3	1
19	+1	+1	+1	+3	1
20	+1	+1	+1	+3	1
	รวม			+60	1.00

ผลการคำนวณค่า IOC ได้ผล เท่ากับ 1.00