

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ
อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE SALI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN BANG PLA MA DISTRICT
SUPHANBURI PROVINCE

ดารินทร์ อู่อรุณ^{1*}, และสวางค์ เสวตวัฒนา¹

Darin Uarun^{1*}, and Sawang Swetwattana¹

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี¹

Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani university¹

*Corresponding Author E-mail: darin.da.1214@gmail.com

Received October 2, 2024; Revised August 9, 2025; Accepted August 13, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ระดับความพึงพอใจ และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ตามลำดับ ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศและรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความแตกต่างของ ความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่า อบต.สาละควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ ควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานด้านช่องทางการสื่อสารและ กระบวนการบริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

This quantitative research aimed to 1) examine personal factors, 2) assess the level of public satisfaction, and 3) compare the satisfaction levels of citizens regarding the services provided by the Sali Subdistrict Administrative Organization (SAO) in Suphanburi Province. The sample group consisted of 400 participants, determined using Taro Yamane's formula. A questionnaire was employed as the research instrument, and the data were analyzed using descriptive statistics, t-test, and One-way ANOVA.

The findings revealed that the overall public satisfaction with the services was at a very high level. When considering individual aspects, service channels received the highest satisfaction score, followed by service process/procedures and staff/personnel. The aspect with the lowest satisfaction score was location and facilities. The comparative analysis indicated that differences in marital status and educational level resulted in statistically significant differences in service satisfaction at the .05 level. Conversely, gender and monthly income did not have a statistically significant impact on satisfaction levels. These findings suggest that the Sali SAO should prioritize the improvement of its location and facilities while maintaining high standards in its service channels and processes to sustainably enhance the satisfaction of all citizen groups.

Keywords: Satisfaction, People, Service Provision, Sali Subdistrict Administrative Organization Bang Pla Ma District Suphanburi

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กร กระแสการปฏิรูประบบราชการ ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการให้บริการที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ประเด็นท้าทายสำคัญ ได้แก่ การดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพ มีความล่าช้าซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบที่ขาดความยืดหยุ่นและระบบการทำงานที่ไม่โปร่งใส ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูงได้ เมื่อเทียบกับภาคเอกชน (ชมภูนุช หุ่นนา, 2568)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีสถานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับฐานรากซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ การจัดตั้งและโครงสร้างการบริหารของ อบต. กำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วนหลักคือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ฝ่ายบริหารในท้องถิ่น (วิชาญ ฤทธิธรรม และบำรุงดา วีรศักดิ์ บำรุงดา, 2564) แต่จากการศึกษาเบื้องต้นและจากสถานการณ์ทั่วไปของการปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าอาจมีปัญหบางประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ อบต. สาลีถึงแม้ว่า อบต. จะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แต่ในทางปฏิบัติ การให้บริการอาจยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่ อาจมีความล่าช้าในการดำเนินงาน เอกสารซับซ้อน หรือขั้นตอนที่ไม่ชัดเจน ซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้ ผู้มาขอใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในคุณภาพของการให้บริการ ลดความล่าช้า ความซับซ้อนของงานในการให้บริการ และเพิ่มความน่าเชื่อถือในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการ โดยพนักงานในหน่วยงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลได้ทุกหน้าที่ของในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และถูกต้อง มีความรวดเร็วและมีทักษะในการให้บริการประชาชน ได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาลี

อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้พิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีสมมติฐานดังนี้

H₀: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

H₁: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

จากลักษณะทั่วไปของ ตำบล สาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีรากฐานการตั้งถิ่นฐานย้อนกลับไปในอดีตกาล เมื่อ กลุ่มชาวบ้านได้อพยพมาจับจองที่ดินทำกินและสร้างบ้านเรือนรวมกันเป็นกลุ่มก่อนจะขยายตัวเป็นชุมชนขนาดใหญ่ขึ้นตามลำดับ การเลือกทำเลที่ตั้งนี้มีปัจจัยสำคัญมาจากลักษณะทางภูมิประเทศที่เป็น ที่ราบลุ่ม ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ เพาะปลูกข้าวที่เป็นอาชีพหลักของราษฎรในอดีต หัวใจสำคัญที่หล่อเลี้ยงชีวิตและวิถีเกษตรกรรมของชาวตำบล สาลี คือ คลอง สาลี ซึ่งเป็นคลองที่แยกสาขามาจากคลองเจ้าเจ็ด-บางยี่หน ลำคลองแห่งนี้มีความโดดเด่นทางภูมิศาสตร์เนื่องจากเป็น ลำคลองที่มีความคดเคี้ยวมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งน้ำสำคัญสำหรับการเพาะปลูกเท่านั้น แต่ยังเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำนานาชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปลาจำนวนมากที่อาศัยอยู่บริเวณหน้าวัด สาลี ซึ่งสะท้อนถึงความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศในอดีต นอกจากนี้ ในสมัยโบราณ คลอง สาลีที่แต่เดิมเป็นเพียง ลำราง สาลี ยังมีบทบาทเป็น แหล่งน้ำสำหรับนายควาญช้างนำช้างที่ใช้ลากซุงมาพักและดื่มน้ำ ซึ่งบ่งชี้ถึงความเชื่อมโยงกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการคมนาคมในอดีต (องค์การบริหารส่วนตำบล สาลี, ม.ป.ป.)

ลักษณะทั่วไปของของตำบล สาลี มีที่มาจากลักษณะทางพืชพรรณและการเพาะปลูกในท้องถิ่น กล่าวคือ ในอดีตบริเวณนี้เป็น แหล่งเพาะปลูกข้าวชนิดหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายข้าว สาลี กระจายอยู่ทั่วทั้งตำบล จึงเป็นที่มาของชื่อ “ตำบล สาลี” ที่ใช้เรียกขานกันสืบมา นอกจากนี้ การปรากฏของ ต้นตระกูลนามสกุล “สาลีผล” ยังเป็นอีกหนึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าพื้นที่แห่งนี้เคยเป็น “อู่ข้าวอู่น้ำ” ที่มีความอุดมสมบูรณ์และเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญของภูมิภาค (องค์การบริหารส่วนตำบล สาลี, ม.ป.ป.)

การบริหารจัดการและเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในอดีต ตำบลสาละประกอบด้วย 5 หมู่บ้านหลัก ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านสาละ, หมู่ที่ 2 บ้านสาละ, หมู่ที่ 3 บ้านลาดน้ำขาว, และหมู่ที่ 4 บ้านทรงกระเทียม ด้วยการเพิ่มขึ้นของประชากรและการขยายตัวของชุมชน ทำให้มีการปรับปรุงการแบ่งเขตการปกครองในเวลาต่อมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมู่ที่ 5 บ้านบึงคา ที่มีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้มีการแยกหมู่บ้านออกเป็น หมู่ที่ 6 บ้านเสาธงทอง และยังมีการแยกพื้นที่ออกจากหมู่เดิมเพื่อจัดตั้งหมู่บ้านใหม่เพิ่มเติม คือ หมู่ที่ 7 บ้านทรงกระเทียม ซึ่งแยกมาจากหมู่ที่ 4 บ้านทรงกระเทียม และ หมู่ที่ 8 บ้านสาละ ซึ่งแยกมาจากหมู่ที่ 2 บ้านสาละ (องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ, ม.ป.ป.)

ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

เพื่อตอบสนองต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนด วิสัยทัศน์ อันเป็นเป้าหมายเชิงอุดมคติที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยวิสัยทัศน์เพื่อตอบสนองต่อท้องถิ่นในอนาคตที่พึงประสงค์อย่างรอบด้านภายใต้วิสัยทัศน์ว่า “สาธารณสุขปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี ตามวิถีเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนเข้มแข็ง สืบสานประเพณีวัฒนธรรม” จากวิสัยทัศน์นี้บ่งชี้ถึงความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์พื้นที่ที่เพียบพร้อมด้วยปัจจัยพื้นฐาน มีระบบนิเวศที่ยั่งยืน ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และอนุรักษ์สืบสานมรดกทางวัฒนธรรมอันดีงาม

จากการกำหนดวิสัยทัศน์ดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ร่วมกับ ประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันจัดทำ ยุทธศาสตร์ การพัฒนาซึ่งประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก เพื่อเป็นแนวทางในการบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ, 2562)

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Giese and Cote (2000) ได้คำนิยามความพึงพอใจของผู้บริโภคมีองค์ประกอบร่วมกัน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการตอบสนอง (Response) เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ (Affective) หรือการรับรู้ (Cognitive) โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้การตอบสนองทางอารมณ์ในการอธิบายความพึงพอใจ และการตอบสนองนี้มีความเข้มข้นที่แตกต่างกันไป

2. ด้านการเน้นของการตอบสนอง (Focus) การเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับมาตรฐานบางอย่าง จุดเน้นอาจหลากหลาย เช่น ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพการบริโภค การตัดสินใจซื้อ พนักงานขาย หรือสถานที่ซื้อ

3. ช่วงเวลาของการตอบสนอง (Timing) เป็นช่วงเวลาที่เกิดการตอบสนอง โดยทั่วไปถือว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการซื้อ (post purchase) แต่ก็อาจเกิดขึ้นก่อนการเลือกซื้อ หรือแม้กระทั่งในกรณีที่ไม่มีการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นก็ได้อีก

จากการนิยามดังกล่าว หากนำมาเปรียบเทียบกับนำมาใช้ให้บริการของภาครัฐนั้น เมื่อประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐ การตอบสนองก็คือปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เช่น รู้สึกพึงพอใจมาก จะสะท้อนถึงอารมณ์เชิงบวก แต่หากรู้สึกหงุดหงิด เป็นการสะท้อนอารมณ์เชิงลบ หรือการประเมินว่าบริการนั้น “มีประสิทธิภาพ” “รวดเร็ว” “สะดวก” หรือ “ไม่โปร่งใส” ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงการตอบสนองด้านการรับรู้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้อธิบายถึงแนวคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เข้าใจยากและยังไม่มีใครวิจัยมากนักเมื่อเทียบกับคุณภาพสินค้า โดยผู้เขียนระบุว่า บริการมีความแตกต่างจากสินค้าในด้าน ความรู้ตัวตน ความหลากหลาย และการผลิตกับการบริโภคที่แยกจากกันไม่ได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ท้าทายกว่า เพื่อแก้ไขปัญหานี้ งานวิจัยเชิงสำรวจได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารและจัดกลุ่มโฟกัสกับผู้บริโภค เพื่อพัฒนา แบบจำลองคุณภาพการบริการ ที่เสนอว่าคุณภาพที่รับรู้ขึ้นอยู่กับ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง รวมถึง ช่องว่างอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การตลาด และการส่งมอบบริการ การวิจัยนี้ยังระบุ ปัจจัยสำคัญ 10 ประการ (Servqual Dimensions) ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถขององค์กรในการให้บริการที่ตรงตามคำมั่นสัญญาอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอในทุกครั้งที่ให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด รวมถึงการส่งมอบบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และการปฏิบัติตามสัญญา เช่น การส่งมอบตามกำหนดเวลา หรือการแก้ไขปัญหาตามที่ตกลงไว้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจและความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที รวมถึงการให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ การตอบสนองต่อคำถามหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และการไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนานเกินไป

3. ความสามารถ (Competence) การที่พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ที่จำเป็นและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมถึงความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา และให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้า

4. การเข้าถึง (Access) ความง่ายและความสะดวกที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงบริการ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการได้ เช่น ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ผ่านทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ หรือที่จุดบริการ ชั่วโมงการให้บริการที่เหมาะสม และสถานที่ตั้งที่เดินทางสะดวก

5. ความสุภาพ (Courtesy) ความสุภาพอ่อนน้อม การให้เกียรติ และความเป็นมิตรของบุคลากร ที่ให้บริการต่อลูกค้า รวมถึงการทักทายด้วยรอยยิ้ม การใช้คำพูดที่เหมาะสม และการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเอาใจใส่

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้องแก่ลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ขั้นตอน ราคา และเวลาที่คาดว่าจะได้รับบริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการรับฟังความคิดเห็น คำถาม หรือข้อกังวลของลูกค้าอย่างตั้งใจ

7. ความน่าเชื่อถือทางใจ (Credibility) การที่ผู้ให้บริการเป็นที่ไว้วางใจ ซื่อสัตย์ และมีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า ซึ่งมาจากการมีชื่อเสียงที่ดี ความตั้งใจที่จะรักษาสัญญา และการแสดงออกถึงความสนใจในผลประโยชน์ของลูกค้าอย่างแท้จริง

8. ความปลอดภัย (Security) การทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยจากความเสี่ยงหรืออันตราย ไม่ว่าจะเป็น ความเสี่ยงทางกายภาพ ความปลอดภัยในสถานที่ให้บริการ ความเสี่ยงทางการเงินที่ต้องมีการปกป้องข้อมูลส่วนตัว หรือทางจิตใจ เช่นการไม่รู้สึกอึดอัดหรือถูกคุกคาม

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding or Knowing the Customer) ความพยายามของผู้ให้บริการ ในการทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังเฉพาะบุคคลของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการจดจำลูกค้าประจำ การให้บริการที่ปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะ และการแสดงออกถึงความห่วงใยในปัญหาของลูกค้า

10. จับต้องได้ (Tangibles) องค์ประกอบทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ ซึ่งเป็นตัวแทนสะท้อนคุณภาพของบริการ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรูปลักษณ์ของพนักงาน อย่างเช่น เครื่องแบบที่สะอาดและเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ศึกษา การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ ศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากประชาชน

ในพื้นที่จำนวน 371 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 5,120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.78 (คิดเป็นร้อยละ 95.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.83) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78, ร้อยละ 95.65) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77, ร้อยละ 95.44) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77, ร้อยละ 95.36) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การวิจัยยังพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการหลายประการ ได้แก่ ระบบและขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนและเข้าถึงยาก บุคลากรที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงานไม่ทั่วถึง สถานที่ให้บริการที่ไม่เอื้ออำนวย และช่องทางการให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ

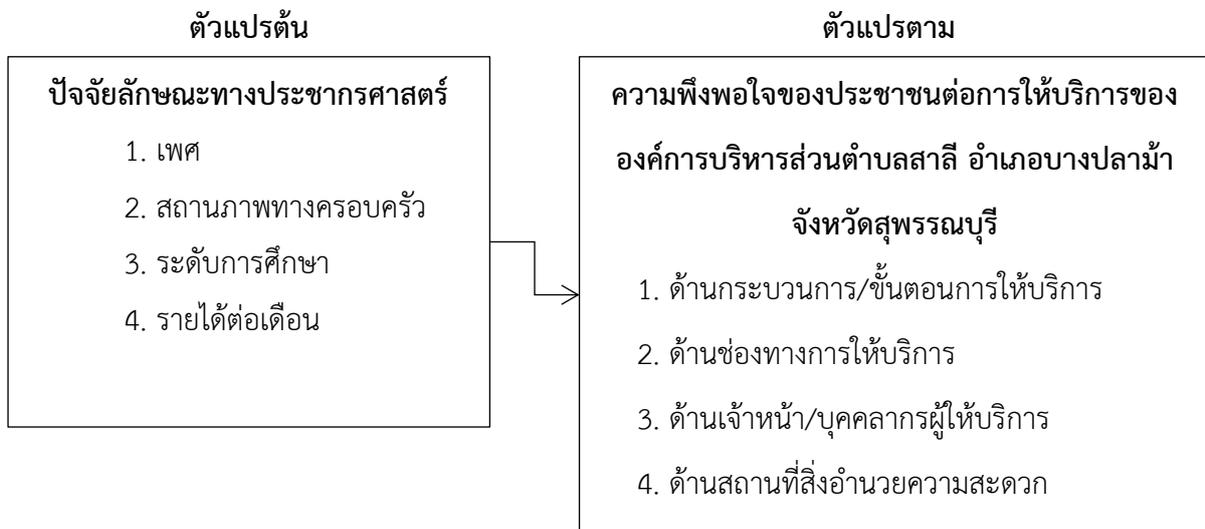
दनัย ลามคำ และคณะ (2568) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวบาน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 3) ศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวบาน จังหวัดอุดรธานี โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน 378 คน คำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน (t-test และ F-test) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.72) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (3.71) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (3.37) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีลักษณะแตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบานที่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลลัพธ์นี้ยังคงเป็นจริงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน งานวิจัยนี้เสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบานว่า ควรมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอ ต่อความต้องการใช้งาน และ พัฒนาทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

อมรเทพ วงศ์ตลาด และปริญญาภรณ์ โนนาศ (2568) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด งานวิจัยนี้มี

วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด และ ศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว โดยได้ทำการสำรวจประชากร 374 คน จากประชากรทั้งหมด 5,759 คน ในเขตเทศบาล เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยพิจารณาจาก 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ประชาชนยังมี ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญกับการป้องกันและควบคุมโรคระบาด ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากประชาชน

พิมพ์พัชชา หยิมการุณ และอรุณ ไชยนิศย์ (2567) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.ทิวพัฒนา 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ อบต. ควรเพิ่มช่องทางการบริการออนไลน์ เสริมสร้างศักยภาพเจ้าหน้าที่ และพัฒนาบริการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 9,066 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ประชากรผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาร์ยามาเน่ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาเล อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

การประเมินความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา หลังการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด พบว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญตามผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาในองค์การบริหารส่วนตำบลกฤษณา อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 30 คน

นำผลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-Out) มาวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) หลังการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .98 ซึ่งมากกว่า .70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาเล อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาเล อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยการวิเคราะห์ที่ Independent

Sample t test และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 และมีรายได้ต่อเดือน \ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ: ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.46	.806	มากที่สุด	3
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม	4.41	.821	มากที่สุด	4
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.33	.862	มากที่สุด	5
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.50	.779	มากที่สุด	1
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.46	.803	มากที่สุด	2
รวม	4.43	.764	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.50$)

รองลงมา คือ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.46$) มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.41$) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี : ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.49	.813	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.45	.773	มากที่สุด	3
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.37	.800	มากที่สุด	4
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.49	.792	มากที่สุด	2
รวม	4.45	.729	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.49$) มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.45$) และ มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี: ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.40	.630	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.37	.638	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมี ความพร้อมในการให้บริการ	4.30	.665	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.31	.668	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี	4.38	.664	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.33	.686	มากที่สุด	4
รวม	4.35	.581	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี ($\bar{x} = 4.38$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.37$) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.33$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.31$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ที่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี: ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.45	.643	มากที่สุด	1
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.40	.675	มากที่สุด	2
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.35	.680	มากที่สุด	3
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน	4.30	.697	มากที่สุด	4
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.02	.611	มากที่สุด	5
รวม	4.30	.611	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ ($\bar{x} = 4.40$) ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.35$) มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน ($\bar{x} = 4.30$) และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ที่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.43	.764	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	.729	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.35	.581	มากที่สุด	3
4. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	.611	มากที่สุด	4
รวม	4.38	.424	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 6 ที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี	เพศ		สถานภาพทางครอบครัว		ระดับการศึกษา		รายได้ต่อเดือน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1.272	0.204	7.894	0.001*	3.260	0.04*	0.209	0.812
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	0.926	0.355	5.875	0.003*	1.555	0.213	0.052	0.950
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	-0.515	0.607	0.732	0.483	0.021	0.979	0.600	0.550
4. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	1.610	0.108	0.748	0.475	0.630	0.533	1.140	0.321
รวม	1.375	0.170	3.353	0.038*	1.156	0.316	0.114	0.892

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพทางครอบครัวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมที่แตกต่างกัน สำหรับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ในขณะที่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ด้านในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวี คำวงษ์ (2563: 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่ ต้องมีใจรักในการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกันที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปาณิสรา ประจตุหะศรีและคณะ (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากรผู้ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พิมพ์พิชชา หยิมการุณ และอรุณ ไชยนิศย์ (2567) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย อบต.ท่อมเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น ประชาชนต้องการบ่อบาดาลเพื่อใช้ในการเกษตร ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะเพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน ปรับปรุงน้ำ เนื่องจากเป็นตักตะกอน การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย

เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยนและเสียงอันตราย เพิ่มราคาสินค้าเกษตร และ หาวิธีการเอาน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้เพื่อการเกษตรช่วยเหลือชาวบ้านในยามภัยแล้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยเฉพาะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากงานวิจัยนี้แม้ว่าโดยภาพรวมประชาชนจะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้านก็ตาม แต่พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ การวิจัยครั้งต่อไปสามารถมุ่งเน้นไปที่การศึกษาเรื่องนี้โดยเฉพาะ เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจซ่อนอยู่ รวมถึงสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนเพื่อปรับปรุงด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น

2. ศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนในงานวิจัยให้มีลักษณะเชิงยืนยัน ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยในอนาคตสามารถใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) กับประชาชน เพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุเบื้องหลังของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยเฉพาะในประเด็นที่คะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ หรือเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นนอกเหนือจากที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

องค์ความรู้ใหม่

1. จากงานวิจัยนี้พบว่า ช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย ซึ่งได้คะแนนสูงสุดในทุกข้อย่อย สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนให้คุณค่ากับการสื่อสารที่ เข้าถึงและเข้าใจง่ายมากที่สุด การสื่อสารจึงไม่ใช่แค่การแจ้งให้ทราบ แต่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ อปท. ควรลงทุนและให้ความสำคัญกับการสื่อสารหลายช่องทาง (Omni-channel) ทั้งแบบดั้งเดิม ที่ใช้อยู่ เช่น เสียงตามสาย คณะกรรมการหมู่บ้าน และในรูปแบบดิจิทัล ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ผ่านทาง Facebook หรือผ่านทาง Line Official โดยเน้นการทำเนื้อหาให้กระชับ เข้าใจง่าย และตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

2. ประชาชนรับรู้คุณภาพบริการผ่านสิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ ทั้งในเชิงกายภาพ (Physical) และเชิงบุคลากร (Personnel) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ และภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่เปรียบเสมือนเป็น “ประตูบานแรก” ของการสร้างภาพประทับใจ อปท. ไม่ควรมองข้ามความสำคัญของกายภาพ ตั้งแต่ป้ายบอกทางที่ชัดเจน ที่จอดรถที่เพียงพอ ไปจนถึงการกำหนดมาตรฐานการแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์แห่งความเป็นมืออาชีพ

3. หัวใจสำคัญที่ประชาชนที่สะท้อนจากงานวิจัยนี้คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการไม่ได้วัดที่ความเร็วเพียงอย่าง

เดียว แต่ถูกวัดด้วย ความชอบธรรม และ ความเป็นธรรม ที่ประชาชนรับรู้ได้ ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เป็นรากฐานสำคัญของความพึงพอใจในระบบราชการ อปท. ต้องมีระบบการจัดการคิวที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ขั้นตอนการบริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกคน และควรสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อลดข้อกังขาและสร้างความรู้สึกเป็นธรรมให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมภูนุช หุ่นาค. (2568). แนวทางการพัฒนาระบบราชการในประเทศไทยตามทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์*, 6(1), 72-86.
- दनัย ลามคำ, ทองคำ เกษจันทร์ และพระครูสุนทรวิเชียร. (2568). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารเมธีวิจัย*, 2(1), 88-101.
- ปาณิสรา ประจตุหะศรี, ดวงพร เทียนถาวร, พนิดา ไครลามา และจักเรศ เมตตะจารังค์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร* (รายงานการวิจัย). สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร.
- ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 8(1), 25-36.
- พิมพ์พัชชา หยมการุณ และอรุณ ไชยนิത്യ. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(6), 398-410.
- วิชาญ ฤทธิธรรม และ บำรุงตา วีระศักดิ์ บำรุงตา. (2564). องค์การบริหารส่วนตำบล: บริบททั่วไป, สภาพปัญหา และแนวคิดที่ควรปฏิรูป. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 8(5), 1-16.
- วิภาวี คำวงศ์. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยมหาภูมิ-ราชวิทยาลัย.

องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ. (2562). ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2568

จาก <https://www.sali.go.th/plan/strategic/content/274>

องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ. (ม.ป.ป.). ประวัติ/สภาพทั่วไป. SALI. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2568

จาก <https://www.sali.go.th/tambon/general>

อมรเทพ วงศ์ตลาด และปริญญาภรณ์ โนนาศ. (2568). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์*, 2(1), 59-73. สืบค้น จาก <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/JEDRS/article/view/1648>

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.

Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.