

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
The satisfaction of the public towards the quality of services provided
by the Bung Cham O Subdistrict Administrative Organization,
Nong Suea District, Pathum Thani Province

จิราพร ขำขาว
นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจ และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test และ One-Way ANOVA ในการตรวจสอบความแตกต่างของความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยหากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามด้าน พบว่าประชาชนพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมีป้ายแสดงขั้นตอนหรือเอกสารที่ชัดเจน การให้บริการด้วยความสุภาพและให้ความเคารพของบุคลากร และการดูแล

สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ขณะที่ประเด็นที่ประชาชนพึงพอน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการออนไลน์ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในบางด้านของการให้บริการตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน ส่วนรายได้ต่อเดือนไม่พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ

Abstract

This research aimed to study the level of public satisfaction with the quality of services provided by Bueng Cham O Subdistrict Administrative Organization, Nong Suea District, Pathum Thani Province, and to compare public satisfaction according to personal factors, including gender, age, educational level, occupation, and income. The research sample consisted of 384 residents living in the Bueng Cham O Subdistrict area. A questionnaire was used as the data collection tool. The collected data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, to present an overall picture of satisfaction. Inferential statistics, including t-test and One-Way ANOVA, were employed to examine differences in satisfaction according to personal factors. When significant differences were found, pairwise comparisons were conducted using Scheffe's method.

The results revealed that, overall, the public had a high level of satisfaction with the quality of services provided by Bueng Cham O Subdistrict Administrative Organization. Considering each aspect separately, respondents were most satisfied with the service procedures, followed by service personnel, facilities, and service channels. The aspects with the highest satisfaction included having clear signs indicating steps or required documents, polite and respectful behavior of personnel, and proper maintenance of facilities. In contrast, the aspects with the lowest satisfaction were cleanliness and safety of facilities and the modernity of online service channels. The study found that gender, age, education level, and occupation influence public satisfaction in certain aspects of service quality, with age affecting all aspects of satisfaction. However, income showed no significant impact on public satisfaction.

Keywords: Satisfaction Service quality Bueng Cham O Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นหลักการสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดิน ในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางการพัฒนาและการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถ บริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่ การกระจายอำนาจดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการปกครองตนเอง ของประชาชนในระดับท้องถิ่น เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และลดภาระ การบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ หนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญคือ องค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดบริการ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมสุขภาพ การศึกษา รวมถึง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มี ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของการบริหารงานและการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หากการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ โดยเป็นการประเมินความรู้สึกและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อกระบวนการและผลลัพธ์ของ การให้บริการ แนวคิดของ Millet (2012) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถ พิจารณาได้จากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการ อย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวสะท้อนถึงความสามารถของหน่วยงานในการจัดบริการให้แก่ ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อ การรับรู้และประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ (นันทกา สายสวาท, 2563; สิริ เปะ ประโคน, 2558; ภัคทีโพธิ์สิงห์ และคณะ, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมีภารกิจในการดำเนินงานที่ครอบคลุมหลายด้าน เช่น การพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการดำเนินงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของเด็กปฐมวัยในชุมชน นอกจากนี้ ยังมีภารกิจในการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย เช่น การชำระภาษี การยื่นคำร้องขออนุญาตปลูกสร้าง และการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน อย่างไรก็ตาม จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่ายังคงมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในบางด้าน เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ยังมีความซับซ้อน ช่องทางการให้บริการที่ยังมีความหลากหลายไม่เพียงพอ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการสื่อสารและการสร้างความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่อาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม (รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ, 2568)

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

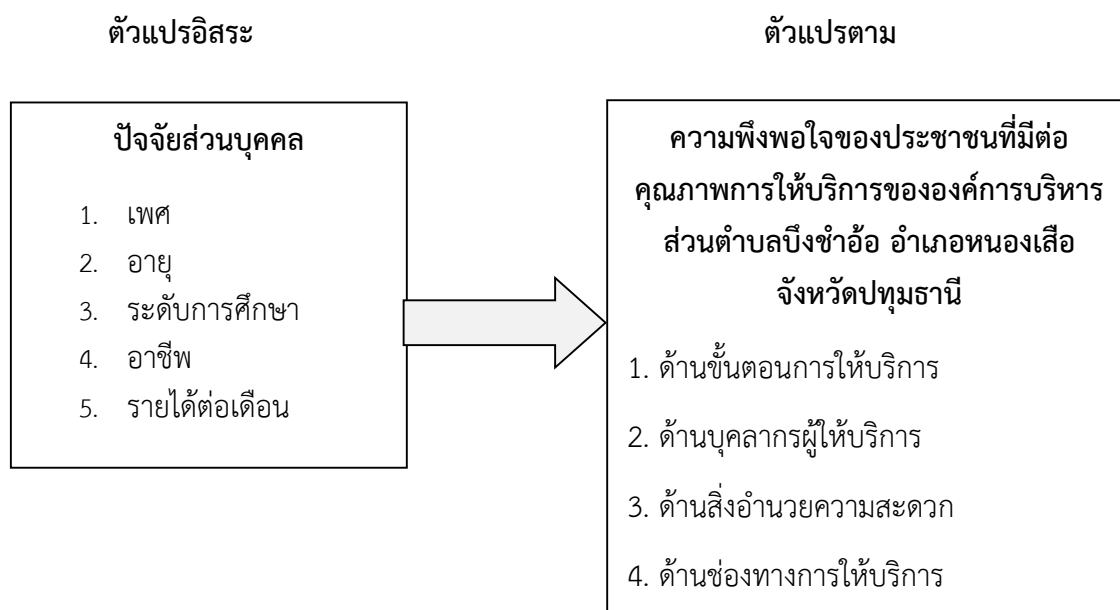
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยความพึงพอใจขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน โดยพบว่า ธนวัฒน์ กิตาสมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ (2565) และธีรพร ทองชะโชค (2565) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ขณะที่ พรชนก อุดมศิลป์ (2566) พบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้าน ส่วน ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกระบวนการให้บริการมีระดับสูง ดังนั้น แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและจากการสังเคราะห์งานวิจัย ของ Millet 2012, ธีรพร ทองชะโชค (2565), ศิริพร สาระบุรณ์ และ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2565) และ พรชนก อุดมศิลป์ (2566) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้ออำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

1.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9,416 คน (ฐานข้อมูลประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนongเสือ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9,416 คน กำหนดความน่าเชื่อถือไว้ 95% โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย

ครั้งนี้เท่ากับจำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกในเรื่องที่ศึกษา เช่น ใกล้เคียงการบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.3 ขอบเขตพื้นที่ศึกษาวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.4 ขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาระหว่าง 1 เดือนกุมภาพันธ์ 68 - 31 เดือนธันวาคม 68

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

1) ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมีความครบถ้วนและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3) การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามตามเกณฑ์ของ กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 2560

การแปรผลสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยสถิติที่ใช้ประกอบด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances) กรณีพบความแตกต่างการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.3 อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 50.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 61.7 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามด้าน พบว่า 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกับการมีป้ายแสดงขั้นตอนหรือเอกสารที่ชัดเจน รองลงมาคือ สามารถขอคำแนะนำหรือสอบถามข้อมูลได้สะดวก และ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน 2) ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกับ บุคลากรพูดจาสุภาพและให้ความเคารพ รองลงมาคือ บุคลากรมีความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูง ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ การเข้าถึงและใช้งานได้สะดวกของประชาชน และ ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ด้านช่องทางการให้บริการ แม้มีคะแนนต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกับ ความรวดเร็วในการตอบกลับหรือให้บริการในแต่ละช่องทาง รองลงมาคือ ความชัดเจนของข้อมูลการติดต่อหรือบริการ และ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยสรุป

ภาพรวม	n =384		ระดับความพึงพอใจ	
	□	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.70	มาก	1
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.66	0.70	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.74	มาก	3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.53	0.63	มาก	4
เฉลี่ยรวม	3.67	0.69	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบางด้าน ขณะที่ เพศและรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุต่างกันและมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันตามอายุ แต่ไม่แตกต่างตามระดับการศึกษา สำหรับอาชีพ พบว่ากลุ่มเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอื่น ส่วนเพศและรายได้ต่อเดือนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ มีผลต่อความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Sig. = 0.04) อายุมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ (Sig. = 0.000) ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ (Sig. = 0.000, 0.000, 0.004) (ตารางที่ 2 และ3)

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ
จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.76	3	1.92	18.29	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.86	380	0.11		
	รวม	45.62	383			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.76	3	1.82	17.51	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.86	380	0.11		
	รวม	45.62	383			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	24.49	3	8.16	72.81	0.000*
	ภายในกลุ่ม	42.59	380	0.11		
	รวม	67.08	383			
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.62	3	5.54	74.94	0.000*
	ภายในกลุ่ม	28.08	380	0.07		
	รวม	44.70	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.8	3	3.93	45.88	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.86	380	0.11		
	รวม	51.66	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ
จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.970	4	1.493	14.267	0.000*
	ภายในกลุ่ม	39.650	379	0.105		
	รวม	45.620	383			
2. ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.581	4	0.645	5.241	0.000*
	ภายในกลุ่ม	46.657	379	0.123		
	รวม	49.238	383			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.482	4	0.371	2.141	0.075
	ภายในกลุ่ม	65.596	379	0.173		
	รวม	67.078	383			
4. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.754	4	0.439	3.871	0.004*
	ภายในกลุ่ม	42.945	379	0.113		
	รวม	44.700	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.947	4	0.737	6.38	0.020*
	ภายในกลุ่ม	48.71	379	0.13		
	รวม	51.66	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนวัฒน์ กิตา สมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัด เชียงใหม่ ผลการวิจัยโดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ในรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไป

หาน้อย ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีป้ายแสดงขั้นตอนหรือเอกสารที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ความสะดวกในการสอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อีรพร ทองชะโชค (2565) ที่พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้ ความแตกต่างของผลการศึกษาอาจเกิดจากบริบทของพื้นที่และลักษณะการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความชัดเจนและความเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนบางส่วนยังต้องการให้มีการปรับปรุง เช่น การลดขั้นตอน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และการจัดทำเอกสารที่กระชับมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการให้บริการและมักสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรงมากกว่าการใช้เอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรพูดจาสุภาพและให้ความเคารพต่อผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนถึงทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรชนก อุดมศิลป์ (2566) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร และการให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร เช่น การอบรมด้านกฎหมายระเบียบท้องถิ่น และทักษะการบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่ารายละเอียดส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้งานของสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสะอาดและความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ พื้นที่รอกคอย และที่จอดรถ ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีนทร ไซคำจันทร์ (2564) ที่พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความคิดเห็นดีที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน

ช่องทางการให้บริการ ทั้งนี้ ความแตกต่างของผลการศึกษาอาจเกิดจากบริบทของพื้นที่ งบประมาณ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน

4) ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการตอบกลับหรือให้บริการในแต่ละช่องทาง รองลงมา คือ ความชัดเจนของข้อมูลการติดต่อหรือบริการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบออนไลน์ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งสะท้อนว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลปากนครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ ความแตกต่างของผลการศึกษาอาจเกิดจากบริบทของพื้นที่และลักษณะภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในบางด้านของการให้บริการ ดังนี้

1) อายุของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ที่พบว่ากลุ่มประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน แสดงว่าผู้รับบริการในแต่ละช่วงวัยมีความต้องการและความคาดหวังที่ต่างกัน เช่น ผู้สูงอายุอาจให้ความสำคัญกับความสะดวกและความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ ขณะที่กลุ่มวัยทำงานอาจเน้นความรวดเร็วและช่องทางการเข้าถึงบริการ

2) ระดับการศึกษาของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ซึ่งสะท้อนว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จงรัก เนียมประเสริฐ และวิเชียร ต้นศิริคงคล, 2564 ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง ชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อาชีพของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่วิจัยไปยังตำบลหรืออำเภออื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความพึงพอใจของประชาชนในบริบทที่หลากหลาย
- 2) ควรศึกษาและประเมินผลการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางออนไลน์ ในการให้บริการประชาชน เพื่อต่อยอดการพัฒนาช่องทางบริการที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรงรัก เนียมประเสริฐ และวิเชียร ต้นศิริคงคล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรพร ทองชะโชค. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร.ปีที่ 6 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม 2566).
- ธนวัฒน์ กิตา สมยศ ปัญญามาก และสหทัย วิเศษ. (2565). ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565).
- นันทกา สายสวาท ภฤดา กาญจนพ่ายพ์ ปรีดา วานิชภูมิ ปิยวัฒน์ เมืองธรรม และธนันท์ธร สิริพัชรกร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่ง แปซิฟิก, 6(3), 262-269.
- พรชนก อุดมศิลป์.(2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี.การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 18และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประจำปี 2566.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปาริชาติ ชุมพงศ์ และ อีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธ
นวัตกรรมและการจัดการ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม - กุมภาพันธ์ 2568.
- ศิริพร สาระบุรณ์ และ ชลธิศ ดาราวงษ์. (2565). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารการบริหาร
จัดการและนวัตกรรมท้องถิ่นปีที่ 4 ฉบับที่ 7 เดือนธันวาคม 2565.
- แสงอุษา ภูมุงคลสุริยา ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนใน
พื้นที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น.ปีที่ 8 ฉบับที่ 1
(2024): มกราคม-เมษายน. 311-326
- องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ. (2568). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ.
ปทุมธานี. องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ.
- Millet, J.D. (2012). **Management in the publics service: The quest for effective
performance**. New York: Mcgraw-Hill Book Compan.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: New York:
Harper & Row