

คุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

Quality of Public Health Services to The People of Singburi Provincial
Administrative Organization, Mueang Singburi District, Singburi Province

ธัชกร บุญเลิศ¹ และ จิระ ประทีป²

Thachkorn Boonlerd¹ and Chira Prateep²

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹nurse_thach@hotmail.com

Received: January 10, 2024

Revised: April 28, 2024

Accepted: April 29, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามปัจจัยประชากร (3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้รับบริการสาธารณสุขในเขตอำเภอเมืองสิงห์บุรี จำนวน 140 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน และสถิติอ้างอิง

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมมีความเห็นวาระดับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติ (3) ปัญหาการให้บริการที่สำคัญคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ห่างไกล เป็นอันดับหนึ่ง และด้านอาคารสถานที่ เรื่องที่จอดรถคับแคบหาที่จอดรถยาก ส่วนแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญคือด้านอาคารสถานที่ มีแนวทางการพัฒนา

ว่าควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เป็นอันดับหนึ่งและรองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สาธารณสุข; องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the quality level of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization and (2) to compare people's opinions on the quality of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization, is classified according to demographic factors. (3) To study problems and guidelines for developing public health services for the people of the Singburi Provincial Administrative Organization. This research applied quantitative methodology, The research area were Mueang Sing Buri District. Sample group were population of public health service recipients in Mueang Sing Buri 140 samples. The data was also gather through questionnaires and analysis and discussion of results according to the specified research objectives by descriptive and inference statistics.

The research results found that (1) the quality of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization, 4 aspects: process/step of service, Service staff Facilities Building side Overall, it was believed that the service level was at the highest level. When considering each aspect, it was found that service staff Number one. (2) demographic factors, including gender, age, and education level Average monthly income They had different opinions on the quality of public health services provided by the Sing Buri Provincial Administrative Organization, Mueang Sing Buri District. Sing Buri Province is no different. Different occupations affect opinions on the quality of public health services provided by the Sing Buri Provincial Administrative Organization was different. (3) Important service problems include: that facilities The location of the bathroom for users is far away. It is number one. Regarding the tight parking space, it is difficult to find parking. As for the guidelines for developing services at Important is the building and location aspect. There are development guidelines that should provide adequate parking for those receiving services. It is number one and second is the facilities. There should be a bathroom that is convenient for users.

Keywords: Service Quality; Public Health Services; Singburi Provincial Administrative Organization

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงมีประเด็นความท้าทายการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของภาครัฐในหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติทางสังคมที่มุ่งเน้นการยกระดับรายได้ของประชาชน การแก้ปัญหาด้านความยากจนและความเหลื่อมล้ำ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณะยังคงมีช่องว่างที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ และมิติของการบริหารจัดการภาครัฐที่ยังขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการที่จะแก้ไขปัญหของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายพัฒนาที่สำคัญคือการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม จึงเกิดการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง ต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2560)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงให้เหลือภารกิจหลักที่จำเป็น และการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนจะเป็นผู้ที่รับรู้ปัญหาต่างๆในพื้นที่ของตนเอง และสนองความต้องการตามเจตนารมณ์ของประชาชน จะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างราชการส่วนกลางกับราชการส่วนท้องถิ่นให้มีสอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมที่หลากหลายประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มมากขึ้นและมีความแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ (โชคชัย กรกิตติชัย, 2561) โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์

ในเขตจังหวัด ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 หน้าที่ความรับผิดชอบหลากหลาย ได้แก่ การจัดการศึกษา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด รวมไปถึงการให้บริการทางด้านสาธารณสุขด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ถูกกำหนดเป็นโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ในปี พ.ศ. 2563 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานและคุณภาพงาน ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่เกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

ในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีภารกิจให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในด้านการป้องกันและควบคุมโรค การส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย รวมไปถึงงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด ซึ่งให้บริการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส ผู้ที่ต้องการภาวะพึ่งพิง รวมไปถึงคนพิการในจังหวัดสิงห์บุรี อีกทั้งยังมีธนาคารกายอุปกรณ์ให้บริการยืมเครื่องช่วยความพิการ รถโยก รถเข็น รวมไปถึงซ่อมอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย งานให้บริการกายภาพบำบัดของศูนย์สังสรรค์ร่วมสุข จึงทำให้มีประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมากที่กองสาธารณสุข อาจทำให้เกิดปัญหาความสามารถในการจัดให้บริการของกองสาธารณสุขไม่ทั่วถึง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี, 2565)

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รวมถึงเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนถึงการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน และนำไปพิจารณา ปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีโดยจำแนกตามปัจจัยประชากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยประชากร ได้แก่เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

การบริการ

Kotler (2010, อ้างถึงใน ปรีนทร ไชยคำจันทร์, 2564) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ การบริการไว้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่ใช่การมอบวัตถุที่สามารถจับต้องได้ ผู้รับมอบก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งจะมี 7 เป้าหมายที่จะต้องใจที่จะทำการส่งมอบบริการนั้น โดยการกระทำดังกล่าวอาจจะหมายถึงหรือไม่ได้หมายถึงตัววัตถุ/สินค้าที่มีตัวตนก็ได้ สอดคล้องกับจิตตนันท์ ตามสมัคร (2565) ที่เสนอว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จทุกงาน พบว่า

งานบริการเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร ก็จะดีไปด้วย กล่าวได้ว่า การบริการมีความสำคัญหากบุคคลได้รับบริการที่ดี ก็จะส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงาน มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไป อีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น หรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความ จงรักภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงาน ในทางที่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานบริการ มีความผิดหวังและไม่ใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาไม่ ให้ มาใช้บริการและพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ให้ผู้ที่มาใช้บริการอย่างดี ความเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องถูกต้อง สะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และมีความเสมอภาค ตรงกับความต้องการของผู้รับที่มารับบริการให้มากที่สุด เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจ และสร้างชื่อเสียงที่ดีต่อหน่วยงาน

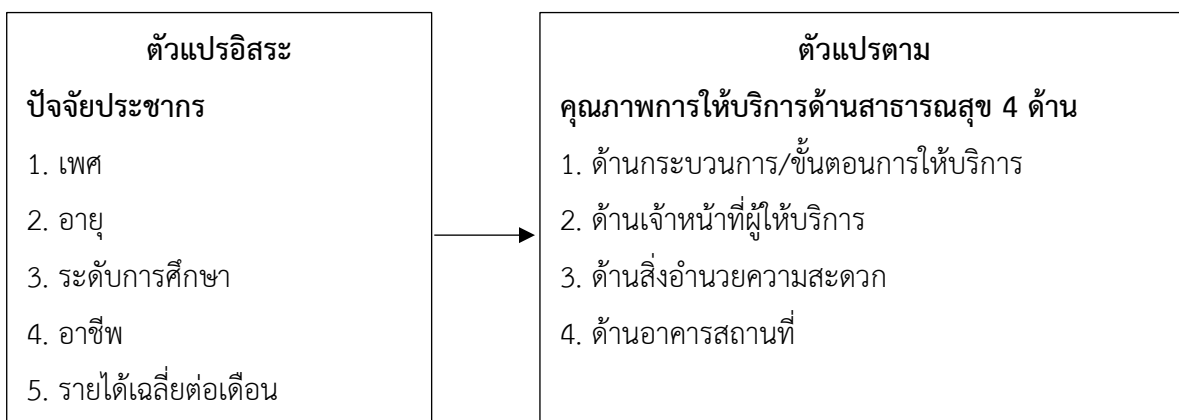
คุณภาพการบริการ

การศึกษาถึงคุณภาพการบริการ สามารถศึกษาได้จากการแสดงออกใน 2 แนวทางสำคัญคือ 1) การแสดงออกในขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด และ 2) การแสดงออกผ่านพฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง ดังที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างถึงใน ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ จะปรากฏตามการรับรู้ของผู้ที่มาขอรับบริการที่ทำการประเมินหรือการให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เป็นผลของการประเมินของผู้ที่มาขอรับบริการที่มีต่อการบริการโดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใดๆที่บุคคลนั้นๆได้รับรู้มาและมีความคาดหวังที่จะได้รับต่อไป นอกจากนี้ ยังพบว่าคุณภาพบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุผล คุณลักษณะของแต่ละบุคคลในการประเมิน ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้มาขอรับบริการที่เป็นผู้ประเมิน ซึ่งหน่วยงานหรือองค์การโดยทั่วไปจะมีลักษณะการให้บริการที่สำคัญใน 2 ลักษณะคือ 1) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก เป็นวิธีการใช้คนในการบริการสามารถปรับเปลี่ยน การให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการ ให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน และ 2) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความสำคัญมาก

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คน ให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มี ข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ได้ยาก ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการให้บริการในรูปแบบใดก็ตาม จะมีองค์ประกอบสำคัญของการบริการ ที่ประกอบด้วย 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่าง ๆ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ/ผู้ที่รับความจำนนัน นั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง ความต้องการมากที่สุด 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ 4) ผลผลิตบริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องไม่ได้ และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ (จิตตพันธ์ ตามสมศรี, 2565) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นแนวคิดสำคัญที่ ผู้วิจัยได้นำกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parazuraman, Zeithaml and Berry, (1985) ซึ่งผู้ศึกษา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ โดย Parazuraman, Zeithaml and Berry (1985) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ เขตอำเภอเมืองสิงห์บุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 187 คน (ทะเบียนคุมผู้มารับบริการของกองสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีใน

รอบ 1 เดือนที่ผ่านมา ณ วันที่ 26 กันยายน 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข อีกทั้งช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูล และยังสามารถควบคุมความคลื่อนไหวได้ง่ายขึ้น แต่ทั้งนี้ การกำหนดขนาดจะต้องมีขนาดที่เหมาะสมที่จะสรุปถึงกลุ่มประชากรหมดได้ โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการใช้สูตรของ Krejcie & Morgan, 1970 มีค่าความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยบวกเพิ่มจากจำนวนร้อยละ 15 เท่ากับ 138 คน และเพื่อให้สะดวกกับการเก็บข้อมูลจึงเก็บข้อมูลจำนวน 140 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มที่กรณีประชากรที่มีจำนวนไม่มากนักแต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันและเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่างเหมาะสมสำหรับใช้กับประชากรที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของคำถามให้เลือกตอบได้คำตอบเดียวจากที่กำหนดไว้ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ปัญหาการให้บริการ และ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีลักษณะเป็น Rating Scale 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานกองสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานต่าง ๆ ภายในกองสาธารณสุข ประกอบด้วยฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรคและฝ่ายจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ 1 ท่าน/งาน ช่วยทำหน้าที่แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของแต่ละงาน
3. ผู้วิจัยประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ (ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล) เพื่อชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูล เมื่อจบการประชุมผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมาย วันเวลาเก็บแบบสอบถามคืน
4. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อจัดกระทำกับข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามคืนมา ทั้งหมด 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้ประกอบการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนาข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1 ทดสอบกับระดับคุณภาพการบริการ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2-5 ทดสอบกับระดับคุณภาพการบริการ และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Least significant difference test (LSD)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการให้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.29	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.23	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.31	มาก	3
4. ด้านอาคารสถานที่	3.86	0.24	มาก	4
รวม	4.35	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้านพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และลำดับสุดท้ายคือด้านอาคารสถานที่

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 4 ด้าน

ปัญหาการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.24		มาก	1
4. ด้านอาคารสถานที่	3.47	0.34	มาก	2
รวม	3.17	0.28	ปานกลาง	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการของด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมาก รายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการอยู่ห่างไกลเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ รายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ที่จอดรถคับแคบ หากที่จอดรถยากเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุดและลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

1. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.24	มาก	2
4. ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.26	มาก	1
รวม	3.19	0.28	ปานกลาง	

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับหนึ่ง รายข้อมีแนวทางการพัฒนาว่า ควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายข้อมีแนวทางการพัฒนาว่า ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีของประชาชน

ปัจจัยด้านประชากร	สถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	t-Test	0.820	ไม่แตกต่าง
อายุ	F-Test	0.160	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F-Test	0.052	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	F-Test	0.000	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	0.273	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยประชากร ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ระดับการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีความหมายถึง คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีคุณภาพดีมาก อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรยุทธ์ สถาปนสุขกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภออดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภออดอยสะเก็ด

จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยสามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่าการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีการให้บริการที่ติดต่อเพียงจุดเดียว (One Stop Service) มีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินงานแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ที่ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ปฏิบัติหน้าที่ประจำทุกวัน เวลาราชการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการงานเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีจะต้องมีการคัดกรองตั้งแต่แรกรับเข้ามาปฏิบัติงานว่าจะต้องมีใจรักในการให้บริการประชาชนและมีความประพฤติตนที่เหมาะสม กิริยามารยาทเรียบร้อย จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง ให้สอดคล้องกับความต้องการเพิ่มเติม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนมาติดต่อประสานงานหรือขอความอนุเคราะห์กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีความคาดหวังที่จะได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ซึ่งในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุขได้มีการจัดเตรียมไว้สำหรับประชาชนที่มาติดต่อ ได้แก่ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับประชาชนที่ต้องกรอกเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ที่เย็บกระดาษ ปากกาลบคำผิด มีตู้บริการน้ำดื่มฟรี จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของนกุล ชื่นพัก และคณะ (2566) ที่ศึกษาเรื่อง การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึงว่าเทศบาลเมืองคอหงส์ มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด และความสะดวกในการมาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจของคุณภาพการบริการที่ต้องมีสถานที่ทำงานที่สะอาด บรรยากาศดีร่มเย็น ภูมิทัศน์สวยงาม เข้าถึงง่าย จอตรงสะดวกเป็นสัดส่วน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

4) ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากในเรื่องของตัวอาคารที่เป็นที่ต้องการของกองสาธารณสุข เป็นอาคารที่สร้างขึ้นใหม่อยู่ด้านหลัง มีป้ายบอกที่ตั้งของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ชัดเจน สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ และมีแสงสว่างภายในกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพียงพอ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ที่จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าจั่ว อำเภอมะนังนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันเนื่องมาจากการเตรียมความพร้อมของเทศบาลตำบลท่าจั่วในการให้บริการด้วยความสะดวกสบาย อาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนเช่นเดียวกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์บุรี และ ยังมีการจัดพื้นที่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญทั้งการด้านกายภาพ และทางด้านสุขภาพ

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอมะนังสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนยังเห็นว่าการปฏิบัติงานที่ยังมีจุดต้องปรับปรุงในบางเรื่อง ส่วนในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องของที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการอยู่ห่างไกล เนื่องจากห้องน้ำที่ไว้สำหรับบริการประชาชนจะตั้งอยู่ติดด้านหน้า ซึ่งที่ตั้งของกองสาธารณสุขซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขจะอยู่ติดด้านหลังหากประชาชนที่มาติดต่อจะต้องเดินไปเข้าห้องน้ำที่ติดด้านหน้าที่อยู่ห่างไกลไปประมาณ 400-500 เมตร อาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และในด้านอาคารสถานที่ พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องของที่ตั้งจอตรงไม่เพียงพอ บางครั้งเข้ามาในบริเวณของอาคารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแล้วไม่มีที่จอดรถ ต้องไปจอดริมถนนด้านหน้าที่ตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแล้วเดินเข้ามาติดต่อราชการภายในอาคารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดังนั้น ปัญหาที่จอดรถคับแคบ หาดูที่จอดรถยาก ดังนั้น ประชาชนที่มาใช้บริการจึงเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ จิตตนันท์ ตามสมศรี (2565) ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการให้บริการด้าน

สภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายจากสภาพแวดล้อม อุปกรณ์สนับสนุน หรือได้รับความอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้มากเท่าใด ก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในคุณภาพบริการมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายจากสภาพแวดล้อม อุปกรณ์สนับสนุน หรือไม่ได้รับความอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการรับบริการเท่าที่ควร ก็จะส่งผลกระทบต่อระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการนั้นมากขึ้นเช่นกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นและให้แนวทางการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเสนอว่า ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัญหาอันเนื่องมาจากปัญหาห้องน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอยู่ห่างไกลจากจุดที่มาใช้บริการด้านสาธารณสุข ส่วนในเรื่องของอาคารสถานที่ มีข้อเสนอควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีพื้นที่คับแคบที่จอดรถไม่เพียงพอ นั่นเอง สอดคล้องกับการวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2566) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของหน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยยึดหลักสำคัญเพื่อให้การบริการงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจจะปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณสุขที่สำคัญ อาทิ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอก เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่นเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ และไปสู่ความเป็นเลิศในคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ที่ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าอันเนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับผู้รับบริการที่เป็นประชากรในพื้นที่ จึงส่งผลต่อการให้บริการที่ให้บริการทุกคนไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กระทรวงมหาดไทยควรส่งเสริมให้ทุกส่วนราชการมีการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของมาตรฐานของห้องน้ำสาธารณะในหน่วยงานภาครัฐของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่เรียกว่าเกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมสาธารณะระดับประเทศ (HAS) เพื่อยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องห้องน้ำห้องส้วมให้แก่ผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น

2) กระทรวงมหาดไทยควรส่งเสริมนโยบายการจัดบริการแบบ One Stop Service โดยบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติราชการ การทำธุรกรรมเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส ซึ่งนอกจากจะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรนำเรื่องปรับปรุงให้มีห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการติดต่อราชการ ตั้งอยู่บริเวณอาคารของกองสาธารณสุข เนื่องจากห้องน้ำสาธารณะภายในหน่วยงานราชการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ซึ่งยังมีปริมาณไม่เพียงพอ และที่มีอยู่คุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานด้านสุขลักษณะและการรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ และอีกหลายแห่งขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ และคนพิการ

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีควรจัดสถานที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อรับบริการโดยเฉพาะโดยกำหนดเป็นช่องและติดป้ายที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการบริเวณอาคารด้านหลังไว้สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการมาจอดได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือกลุ่มสัมภาษณ์ (Focus Groups) เพื่อให้ทราบถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีเชิงลึก เพื่อที่ได้จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ แผนงาน กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้มากขึ้น

2) ศึกษากลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านอื่น ๆ เช่น งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการบริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริการ และการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2563*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/10/24370_1_1603270029270.pdf
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2566). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (รายงานวิจัย)*. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จิตนันท์ ตามสมัคร. (2565). *สรุปผลการพัฒนาความรู้ เทคนิคการให้บริการ Service Mind*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก http://www1.ddd.go.th/WEB_PSD/PDF/D1/n4.pdf
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2566, จาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/295386>
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ดุขวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4 ณ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 21 ก.ค. 2560*.
- นกุล ชื่นพัก และคณะ. (2566). *การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคองค์ ในจังหวัดสงขลา. Journal of Roi Kaensarn Academi, 8(6), 296-308*.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านโป่งจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.
- วรยุทธ์ สถาปนศุภกุล. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 2(2), 1-9*.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2560). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.phothong101.go.th/index.php/th/d/q/34-q3>
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าจั่ว อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช (รายงานการวิจัย)*. นครศรีธรรมราช: เทศบาลตำบลท่าจั่ว.



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. (2565). *สารสนเทศหน่วยงาน*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2566,
จาก <https://www.singburipao.go.th/>

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, 41-50.