

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอ
วิหารแดง จังหวัดสระบุรี
Service Quality in Public Service Delivery by Officers of Charoentham
Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District
Saraburi Province

วาสนา ศรีวิลัย¹, เบญญาศิริ งามสอาด²

Vasana Srivilai¹, Benyasiri Ngamsaad²

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี²

Student, Master of Public Administration, Pathumthani University, Thailand¹

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี²

Teacher, Political Science, Pathumthani university, Thailand²

Corresponding author's e-mail: m.ngamsaad@gmail.com

:

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดศึกษาจาก Millet ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำนวนประชากร 6,299 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม จังหวัดสระบุรี

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine the level of public service quality provided by officers, and 2) compare the public service quality provided by officers of Charoentharn Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province classified by personal factors. This research employed a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from concept and theory of Millet. The population consists of residents aged 18 years and over who live within the jurisdiction of Charoentharn Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province, totaling 6,299 people. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a total of 376 respondents. The research instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results revealed that 1) the level of public service quality provided by officers, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that all five aspects were also found to be at a high level. The aspect with the highest mean score was progressive service delivery, followed by equitable service delivery aspect, timely service delivery aspect, adequate service delivery aspect, and continuous service delivery aspect, which had the lowest mean score, respectively. 2) The results of the comparison of public service quality provided by officials of the Charoentharn Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province, classified by personal factors, revealed that respondents with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ in their perceptions of the service quality provided by the officials.

Keywords: Public service quality, Officers of Charoentharn Subdistrict Administrative Organization, Saraburi Province

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการด้านหน้าที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ภายใต้หลักการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีภารกิจสำคัญในการจัดบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมอาชีพ สุขภาพ และสวัสดิการสังคม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564) ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพและความชอบธรรมของ อบต. ในฐานะกลไกการปกครองท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ต้องเผชิญกับความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และได้มาตรฐาน การให้บริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน อันเป็นรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน อบต. เจริญธรรม จึงมีความสำคัญต่อการยกระดับการบริหารราชการที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

แม้ อบต. เจริญธรรมจะพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเผชิญความท้าทายด้านบุคลากร ทั้งจำนวนไม่เพียงพอ ทักษะการสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนขวัญกำลังใจในการทำงาน รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ปัญหาดังกล่าวทำให้ผลการให้บริการจริงอาจไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนและความไม่เชื่อมั่น การวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยประเมินคุณภาพบริการตามมิติ SERVQUAL ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ เพื่อระบุมิติที่ควรเร่งพัฒนาอย่างตรงจุด (สุรศักดิ์ แก้วปาน, 2564)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. เจริญธรรม มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและการปฏิรูประบบราชการท้องถิ่น โดยผลการประเมินทำหน้าที่เป็นข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน คุณภาพบริการครอบคลุมทั้งมารยาท ความสามารถในการทำงาน และความถูกต้องตามกฎหมาย หากพบจุดอ่อนในมิติใด เช่น การตอบสนองต่อปัญหา ผู้บริหารสามารถกำหนดมาตรการพัฒนาได้อย่างตรงจุด การวิจัยจึงช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานบริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. เจริญธรรม จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับบริการให้ตรงกับความคาดหวังของประชาชน โดยเฉพาะเมื่อพบว่าปัจจัยใดส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด จะสามารถพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังเสริมพลังการตรวจสอบของประชาชนและนำไปสู่การพัฒนาการบริหารท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม (ทวิศักดิ์ ชัยชนะ, 2564) ทั้งนี้ การวิจัยมุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อแก้ไขปัญหาค่าความไม่สอดคล้องระหว่างการให้บริการจริงกับความคาดหวังของประชาชนอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397) การศึกษาครั้งนี้กำหนดสมมติฐาน 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรมอยู่ในระดับมาก และ 2) ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม แบบประมาณค่า 5 ระดับสอบถามข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม จำนวนประชากร 6,299 คน จาก 8 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม, 2567) นำมาคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 376 คน และสุ่มอย่างง่าย เก็บข้อมูลช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือน ตุลาคม 2568 วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และ F -test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.95 และเพศชาย ร้อยละ 37.05 ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40–50 ปี ร้อยละ 31.38 รองลงมาคือ 51–60 ปี ร้อยละ 30.05 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.42 อายุ 31–40 ปี ร้อยละ 10.90 และอายุ 20–30 ปี ร้อยละ 8.25 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.04 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.59 ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 24.20 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.64 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.53 และด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,000–20,000 บาท ร้อยละ 30.32 รองลงมารายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 27.93 รายได้ 5,000–10,000 บาท ร้อยละ 21.81 รายได้ 20,000–30,000 บาท ร้อยละ 19.41 และรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 0.53 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.95) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (3.87) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (3.86) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (3.75) ขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.68) แม้อยู่ในระดับมากก็ตาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกเป็นด้านและภาพรวม

(n = 376)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.683	มาก	5
2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.694	มาก	4
3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.86	0.597	มาก	3
4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.87	0.591	มาก	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.95	0.729	มาก	1
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.82	0.514	มาก	

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 1.366$, Sig. = .17) ในทำนองเดียวกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ($F = 2.706$, Sig. = 0.303) ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ($F = 1.315$, Sig. = 0.264) และผู้ที่มีการรายได้เฉลี่ยต่างก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเช่นกัน ($F = 0.995$, Sig. = 0.410)

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลและสรุปผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และ

เป็นธรรม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และ สุวรรณ เดชน้อย (2563) รวมทั้ง อริยะ เป้นคุ้มภัย และคณะ (2561) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แม้ลำดับด้านที่ได้คะแนนสูงสุดจะแตกต่างกัน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อธิภัทร กิจจารักษ์ และคณะ (2563) ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบจ. อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ความโดดเด่นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของ อบต.เจริญธรรม อาจสะท้อนการเน้นพัฒนานวัตกรรมหรือการปรับปรุงรูปแบบบริการอย่างต่อเนื่องในพื้นที่

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการมีลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวและรับรู้ได้อย่างเสมอภาคในทุกกลุ่มประชาชน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และ สุวรรณ เดชน้อย (2563) ที่พบว่าเพศและอายุไม่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพบริการ รวมถึงงานของ กัลยกร เทียนดี (2559) ที่รายงานผลไม่แตกต่างกันในด้านเพศและอายุ และงานของ อุไรวรรณ วงศ์ลักษณ์ (2565) ที่พบว่าอายุและรายได้ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ข้อค้นพบเหล่านี้สนับสนุนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มให้บริการอย่างเป็นกลางและมีมาตรฐานเดียวกันต่อประชาชนทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

การนำผลวิจัยไปปรับใช้ประโยชน์

1. ควรพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และเสริมสร้างความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการ พร้อมทั้งปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

2. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความพร้อมและเพียงพอ ทั้งด้านความสะดวกสบาย บรรยากาศแสงสว่าง ที่จอดรถ และห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพร้อมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตและมุมอ่านหนังสือ เพื่อยกระดับประสบการณ์การรับบริการโดยรวม

3. ควรพัฒนาให้การบริการมีความกระชับ ชัดเจน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น กำหนดกรอบระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทงานอย่างชัดเจน เน้นการให้บริการที่ตรงประเด็นกับเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อ

4. ควรเน้นการพัฒนาด้านความตรงต่อเวลา โดยไม่ควรปล่อยให้ประชาชนรอคอยเจ้าหน้าที่เกินความจำเป็น และควรจัดระบบมอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่

5. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังมิติด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ด้านนโยบายการให้บริการ การวางแผน และการบริหารจัดการ เพื่อให้เห็นภาพรวมของระบบการให้บริการอย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2. ควรดำเนินการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) จำแนกตามงานบริการทั้ง 5 ด้าน กับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความคาดหวัง อันจะช่วยสะท้อนคุณภาพการให้บริการในมิติที่ละเอียดมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น ปัจจัยด้านบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี หรือสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). *คู่มือการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. โรงพิมพ์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กัลยกร เทียนดี. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายาม จังหวัดจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทวีศักดิ์ ชัยชนะ. (2564). *แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการของราชการไทยในยุคดิจิทัล*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์, ดวงใจ ปินตามูล, ดั่งนภสร ณ ป้อมเพชร, อรุณ สนใจ, และ สุกชัย ตรีทศ. (2563). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารการวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 12(2), 128–140.

ภาณุวัฒน์ วรรัมย์, และ สุวรรณ เดชน้อย. (2563). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภوبرาหาร จังหวัดบุรีรัมย์*. *วารสารวิชาการ วิทยาลัยนครราชสีมา*, 12(1), 83–93.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *คู่มือการบริหารราชการเพื่อความเป็นเลิศ*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สุรศักดิ์ แก้วปาน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. *วารสารวิจัยท้องถิ่น*, 9(2), 70-85.

องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม. (2567). รายงานประจำปี 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญธรรม.
อุไรวรรณ วงศ์ลักษณ์. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชเท
วะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพสุวรรณภูมิ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ.
อริยะ แป้นคุ้มภัย, ศุภกิจ ศรีสารคาม และ สุวรรณ ศรีภูมิ. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาอิน อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์. วารสารวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น,
11(1), 227-246.