

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุพรรณบุรี
A Comparison of Service Users' Satisfaction with Public Health and
Environmental Services of Local Government Organizations
in Suphan Buri Province

จินณวัตร ทองโสภา และ ปฐมพงศ์ กุกแก้ว

Jinnawat Thongsopha and Pathompong Kookkaew

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology,

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Corresponding Author e-mail: Pathompong.k@rmutsb.ac.th

Received: 2026-05-03 Revised: 2026-05-22 Accepted: 2026 -06-02

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Welch's ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ (2) ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ (3) ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า อายุไม่มีกลุ่มคู่ใดแตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษาพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่พบความแตกต่าง ซึ่งจาก

ผลการวิจัย หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการออกแบบและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม รวมทั้งพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในระยะยาว

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; การให้บริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม; องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This research article aimed to (1) examine the level of service satisfaction of service users toward public health and environmental services of local government organizations and (2) compare service users' satisfaction classified by personal characteristics. This study employed a quantitative research design using a survey method. The sample consisted of 150 respondents selected by convenience sampling. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, and inferential statistics, including one-way analysis of variance (Welch's ANOVA) and post hoc comparison using the Games-Howell method.

The results revealed that (1) the overall satisfaction of service users toward public health and environmental services was at its highest level. Among the dimensions, facilities had the highest mean score, followed by service personnel, service procedures, and service channels, respectively (2) service users with different ages and educational levels had significantly different levels of satisfaction, and (3) the results of the Games-Howell post hoc test indicated that there were no significant differences between any age groups, while a significant difference was found between respondents with a diploma/vocational certificate and those with higher than a bachelor's degree in terms of educational level. However, gender, occupation, and average monthly income did not significantly affect satisfaction levels. Based on the findings, local government agencies can utilize the results as empirical evidence to

design and improve service delivery in accordance with the needs of different user groups, as well as to develop more diverse and accessible service channels. This would contribute to enhancing the quality of public service delivery and improving the effectiveness in responding to citizens' needs in the long term.

Keywords: Service Users' Satisfaction; Public Health and Environmental Services; Local Government Organizations

บทนำ (Introduction)

การให้บริการด้านสาธารณสุขและการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต สุขภาวะ และความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรีมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนในระดับชุมชน ทั้งด้านการรักษาความสะอาด การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลสุขภาพภิบาล การป้องกันและควบคุมโรค การดูแลสุขภาพแวดล้อมชุมชน ตลอดจนการพัฒนาสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐานเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจังหวัดสุพรรณบุรีมีทั้งเขตชุมชนเมือง เขตชุมชนกึ่งเมือง และพื้นที่ชนบท ส่งผลให้ลักษณะความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของประชาชนมีความหลากหลาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อบริบทของพื้นที่และความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของภาครัฐระดับท้องถิ่น (Municipal services) จึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะในมิติด้านนโยบายและการจัดสรรทรัพยากร ทั้งนี้ งานวิจัยเชิงสังเคราะห์ในระดับสากลแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจของประชาชน และสามารถสะท้อนภาพรวมของสุขภาพชุมชน สภาพแวดล้อม และความอยู่ดีมีสุขของประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญ (Shahzada et al., 2024).

ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสะดวกของขั้นตอน ช่องทางการให้บริการ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการในระยะยาว (ศิริกุล บัวแก้ว และวัชรพล ยวงนิษฐ์, 2566) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่

ยังคงนำเสนอผลในลักษณะเชิงพรรณนาและมุ่งวัดความพึงพอใจในภาพรวม (ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค, 2566; วรเชษฐ์ โทธีน และคณะ, 2567) โดยขาดการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรภายในพื้นที่เดียวกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นข้อจำกัดต่อการนำไปใช้กำหนดมาตรการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่ม (Targeted interventions) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษานี้อาศัยการบูรณาการแนวคิดสำคัญหลายประการ ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ (Parasuraman et al., 1985) แบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งใช้วัดคุณภาพบริการผ่านมิติสำคัญ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเอาใจใส่ (Parasuraman et al., 1988) รวมถึงแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Hood, 1991; Osborne & Gaebler, 1992) นอกจากนี้ ยังใช้แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory) ซึ่งระบุว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อผลการบริการสอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวัง (Oliver, 2014) โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงสู่การประเมินคุณภาพบริการในมิติที่สอดคล้องกับบริบทการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม (Bundith, 2024)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้สนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุพรรณบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Design) ซึ่งมีลักษณะเป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจตามลักษณะส่วนบุคคลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งรูปแบบการวิจัยนี้มีความเหมาะสมกับการศึกษาความคิดเห็นและการรับรู้ของผู้รับบริการในบริบทของการให้บริการภาครัฐระดับท้องถิ่น เนื่องจากสามารถสะท้อนสภาพการณ์จริงของผู้รับบริการ และเอื้อต่อการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเป็นระบบ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเคยรับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 241 คน โดยเทศบาลตำบลดังกล่าวมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในพื้นที่ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ข้อมูลประชากรอ้างอิงจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของหน่วยงาน ณ เดือนธันวาคม 2568 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และยินยอมให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error) เท่ากับ 0.05 ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในช่วงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลและยินยอมให้ข้อมูล ทั้งนี้

วิธีการดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการวิจัยเชิงสำรวจภาคสนามที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยไปยังประชากรทั้งหมด ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนบริบทของพื้นที่ศึกษาเป็นหลัก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple-choice questions) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยวัดความพึงพอใจ 4 มิติ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 ระดับมากที่สุด 3.41–4.20 ระดับมาก 2.61–3.40 ระดับปานกลาง 1.81–2.60 ระดับน้อย และ 1.00–1.80 ระดับน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.50 แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.79–0.85 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีและเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิจัยครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เลขที่ IRB-RUS-2569-013

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ศึกษา จำนวน 150 คน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมโดยสมัครใจ และให้ความยินยอมในการให้ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อคัดกรองเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ Welch's ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ การเลือกใช้ Welch's ANOVA แทนการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบปกติ (One-way ANOVA) เนื่องจากข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานความแปรปรวนเท่ากันของแต่ละกลุ่ม (homogeneity of variance) ซึ่งอาจส่งผลต่อความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ โดยวิธีดังกล่าวมีความทนทานต่อกรณีที่สมมติฐานไม่เป็นไปตามเงื่อนไข และให้ผลการทดสอบที่มีความน่าเชื่อถือมากกว่าในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จากนั้นเมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยใช้วิธี Games-Howell ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มและขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน

ผลการวิจัย (Research Results)

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ รายละเอียดค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.49	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.99	0.64	มาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.52	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.52	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	4.38	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.52) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.49) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เมื่อทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วย Levene's test พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานความแปรปรวนเท่ากันของแต่ละกลุ่ม ($p < 0.05$) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ Welch's ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีความเหมาะสมในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ Welch's ANOVA

ลักษณะส่วนบุคคล	F	df1	df2	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	1.64	2	38.7	0.207	ไม่แตกต่าง
อายุ	3.32	5	30.0	0.017*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	3.59	5	43.0	0.008*	แตกต่าง
อาชีพ	1.85	4	66.8	0.130	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.47	4	26.1	0.240	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

จากนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยใช้วิธี Games-Howell เพื่อพิจารณาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมในกรณีที่ข้อมูลไม่เป็นไปตามสมมติฐานความแปรปรวนเท่ากันของแต่ละกลุ่ม ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ Welch's ANOVA พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	ไม่ระบุ
ต่ำกว่า 20 ปี	–	0.651	0.091	0.050	0.137	0.451
20-29 ปี		–	0.382	0.145	0.604	0.583
30-39 ปี			–	0.985	0.994	0.704
40-49 ปี				–	0.805	0.738
50 ปีขึ้นไป					–	0.678
ไม่ระบุ						–

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านอายุไม่พบคู่เปรียบเทียบใดที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคู่กลุ่มที่มีค่าใกล้เคียงระดับนัยสำคัญมากที่สุด คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 40-49 ปี ($p = 0.050$)

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ Welch's ANOVA พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	ไม่ระบุ
ประถมศึกษา	–	0.999	0.776	0.999	0.083	0.635
มัธยมศึกษา		–	0.899	0.990	0.053	0.553
อนุปริญญา/ปวส.			–	0.728	0.016*	0.331
ปริญญาตรี				–	0.200	0.756
>ปริญญาตรี					–	1.000
ไม่ระบุ						–

หมายเหตุ: * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.016$) ขณะที่คู่กลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ข้อค้นพบจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อมโยงผลการวิจัยกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่ผ่านมา เพื่ออธิบายความหมายของผลการศึกษาและความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้ การอภิปรายจะนำเสนอเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม กระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการและนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงสุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) ซึ่งอธิบายว่าการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการจะนำไปสู่ระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค (2566) และปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกมิติ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการให้บริการสาธารณะที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ทำให้สามารถรับรู้ปัญหา ความต้องการ และข้อร้องเรียนของประชาชนได้โดยตรง ส่งผลให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อบริบทของชุมชนและความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ สะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการของประชาชน

ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความรู้ ประสบการณ์ และกรอบการรับรู้ของแต่ละบุคคลมากกว่าปัจจัยเชิงโครงสร้างทางสังคมเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ความแตกต่างด้านอายุอาจเกิดจากความหลากหลายของประสบการณ์และระดับความคาดหวังต่อบริการสาธารณะในแต่ละช่วงวัย ส่วนระดับการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการประเมินคุณภาพบริการ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมักมีความคาดหวังที่สูงขึ้นและสามารถประเมินคุณภาพบริการได้อย่างละเอียดมากกว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรยุทธ์ สถาปนศุภกุล (2564) ที่พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวารุณี ศรีเจริญ และพระมหาไทยน้อย ญาณเมธี (2567) และกษมา ถาอ้าย และคณะ (2566) ที่พบว่า เพศ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นบริการสาธารณะที่มุ่งให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์ในการใช้บริการในลักษณะใกล้เคียงกัน จึงไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หน่วยงานควรพัฒนาและเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะช่องทางดิจิทัล เช่น ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงบริการของประชาชน เนื่องจากด้านช่องทางการให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น

1.2 หน่วยงานควรปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารและการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และการให้คำแนะนำเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจบริการได้อย่างเท่าเทียม

1.3 หน่วยงานควรพัฒนาการออกแบบบริการตามช่วงวัย (Age-sensitive service design) และเพิ่มช่องทางบริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาโดยเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการในเชิงลึก เช่น ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการใช้บริการ และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถอธิบายระดับความพึงพอใจได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นหรือพื้นที่จังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในระดับที่กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กษมา ถาอ้าย, วันวสา วิโรจนารมย์ และนลินี คงสุบรรณ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 18(66), 91 - 100.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพร ทองชะโชค และกรกฎ ทองชะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบาย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 6(4), 192 - 209.
- ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 8(1), 25 - 36.
- วรยุทธ์ สถาปนศุภกุล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 2(2), 1 - 9.
- วรเชษฐ์ ไทอ่อน, สรวิต พรหมลี, รัชฎากร เอี่ยมอำไพ และ พระณัฏฐกิตติ์ ธมมธีโร (วิเกหะ). (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

- ส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 4(2), 45 - 61.
- วารุณี ศรีเจริญ และพระมหาไถยน้อย ญาณเมธี. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารเสถียรวิทย์ปริทัศน์, 4(3), 388 - 398.
- ศิริกุล บัวแก้ว, และวัชรพล ยงวนิชย์. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 6(1), A54 - A63.
- Bundith, S. (2024). Enhancing Service Quality Assessment: A SERVQUAL Scale Validation in Thailand's Public Sector. *Journal of Social Science and Multidisciplinary Research*, 1(1), 60 - 73.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3 - 19.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Routledge.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley Publ. Co.
- 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.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Shahzada, N., Panezai, S., & Kakar, A. K. (2024). Citizen satisfaction with municipal services: a meta-analysis. *Geography and Regional Future Studies*, 1(3), 64-80.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row Publication.