Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province

Chonthicha Nuansri, Pakdee Phosing and Saovalak Kosonkittiumporn
Master of Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
E-mail: chonthicha.nuansri@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0009-0005-9010-5408
Email: eliti_pana@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-1596-9653
Email: saovalakkk@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-0589-2525
Received 22/02/2026 Revised 27/02/2026 Accepted 30/03/2026

Abstract

Background and Objectives: Public service delivery by local administrative organizations plays a crucial role in improving the quality of life of people within local communities. As governmental units that operate closest to the public, local administrative organizations are responsible for providing essential public services and addressing the needs of citizens effectively. Therefore, the quality of service delivery by local governments is considered an important indicator of administrative efficiency and responsiveness to public demands. This study aims to: (1) examine the level of service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province; (2) compare the service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province, based on demographic factors including gender, age, and educational level; and (3) explore guidelines for improving the service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province.

Methodology: This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 398 residents living within the jurisdiction of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province, determined using Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire with a rating scale, which demonstrated a reliability coefficient of 0.760. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, frequency, and standard deviation. Comparisons of service quality were conducted based on demographic characteristics. An independent-samples t-test was used to examine differences by gender, while One-Way ANOVA was applied to analyze differences by age and educational level.

Results: The findings revealed that: (1) the overall level of service quality was rated as high; (2) perceptions of service quality did not significantly differ by gender, age, or educational level; and (3) guidelines for improving service quality comprised five key dimensions: enhancement of physical facilities and adoption of digital technologies for convenience, transparent and standardized operations, prompt and customer-oriented service delivery, development of personnel competence and ethical values, and empathetic service provision.

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

These measures aim to strengthen organizational image and sustainably improve service performance.

Conclusion: Overall service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province was perceived at a high level. No statistically significant differences were found in service quality perceptions across gender, age, or educational background. The proposed service quality development framework consists of five components: improvement of service facilities and application of digital technologies, transparent operations based on standards, responsive and attentive service, enhancement of staff capacity and ethics, and customer- centered service delivery. These strategies are expected to promote organizational image and ensure sustainable service effectiveness.

Keywords: Quality; Service Delivery; Phon Thong Subdistrict Municipality

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ชลธิชา นวลศรี, ภักดี โพธิ์สิงห์ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นภารกิจสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 398 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ 0760 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ t-test และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย: (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และ (3) แนวทางการพัฒนา คุณภาพของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อความสะดวก การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน การให้บริการ รวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณธรรม และการให้บริการที่เข้าใจลูกค้า เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรอย่างยั่งยืน

สรุปผล: คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตามมาตรฐาน การให้บริการอย่างรวดเร็วและเอาใจใส่ การพัฒนาศักยภาพและคุณธรรมของบุคลากร และการให้บริการที่เข้าใจผู้รับบริการ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพ; การให้บริการ; เทศบาลตำบลโพนทอง

บทนำ

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เนื่องจาก เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทหลักในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างทั่วถึงและเหมาะสม (นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์, 2563) การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมิได้เป็นเพียงภารกิจตามหน้าที่ หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส และมี

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

ประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การสาธารณสุข การศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) คุณภาพการให้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับฐานราก โดยเฉพาะในยุคที่ประชาชนให้ความสำคัญกับสิทธิในการเข้าถึงบริการ ที่มีคุณภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นปัจจัย สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) โดยเฉพาะ ในภาคบริการของรัฐ ซึ่งความคาดหวังของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงจากการยอมรับการบริการแบบระบบราชการไปสู่การเรียกร้องบริการที่มีมาตรฐานใกล้เคียงภาคเอกชน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ (Rainey, 2020)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้อง ถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะในด้านที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต เช่น การสาธารณสุขขั้นต้น การศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อม การสาธารณูปโภคพื้นฐาน รวมถึงงานด้านทะเบียนและการพัฒนาชุมชน (นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์, 2563 และธีระพล เจริญสุข, 2561) การประเมินคุณภาพบริการช่วยสะท้อนระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ เช่น ระบบการจัดการภายใน ทัศนคติของบุคลากร และการมีส่วนร่วมของประชาชน (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) ภายใต้กรอบ การบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และผลสัมฤทธิ์ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐ ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2564) ขณะที่ความรับผิดชอบสะท้อนถึงการตอบสนองต่อผลการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากร สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (Bouckaert and Halligan, 2008) ส่วนผลสัมฤทธิ์ คือ การบรรลุเป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐกับประชาชน (Gillespie and Dietz, 2009)

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะหลากหลายด้าน อาทิ การจัดบริการสาธารณูปโภค การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การจัดเก็บขยะ การสาธารณสุข และงานทะเบียนราษฎร ซึ่งล้วนส่งผล โดยตรงต่อวิถีชีวิตของประชาชน หากเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) อย่างไรก็ตามรายงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม (2567) พบว่า ประชาชนบางส่วนยังมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล เช่น ความล่าช้า การขาดความต่อเนื่อง การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน และการขาดระบบติดตามผลอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุภาวดี บุญช่วย (2562) ที่ชี้ว่าเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมักประสบปัญหาด้านบุคลากร งบประมาณ และกระบวนการให้บริการส่งผลให้ไม่สามารถยกระดับคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเต็มที่ จากบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาที่แท้จริง และนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความ

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

ต้องการของประชาชน ในปัจจุบัน อันจะเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การบริหารจัดการเพิ่มความโปร่งใส และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการบริการ

การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้งโดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) และได้มีการวิจัยแล้วนาไปพัฒนา เป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

1.1 มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอานวยความสะดวก ทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

1.1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

1.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

1.1.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

1.1.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

1.1.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

1.1.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับ ของผู้รับบริการ

1.1.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

1.1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

1.1.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2565) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาโดยคุณภาพ การให้บริการนั้นประกอบด้วย 5 มิติหลักๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้
2. ความตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร ผู้ให้บริการ
4. ความเอื้ออาทร (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
5. ความประทับใจ (Aesthetics) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อ การให้บริการ

พิณ ทองพูน (2565) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 2 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านคุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา
2. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและตรงตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านความตรงตามความต้องการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่กำหนด
2. มิติด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

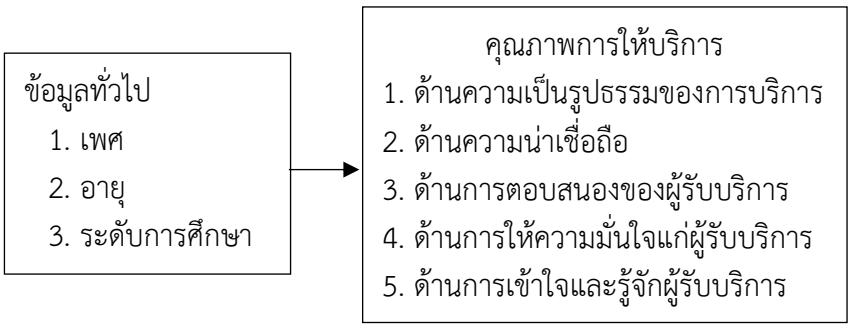
Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

3. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al. (1988), Ziethaml, Parasuraman and Berry (1985) มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al. (1988), Ziethaml, Parasuraman and Berry (1985) มาเป็นตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,147 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 372 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในชั้นนั้น (Proportional Allocation) และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น .760

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์เพื่อขอความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตัวเองและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมให้แก่ผู้ช่วยวิจัยให้เข้าใจก่อน และเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเวลาที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดใช้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 เคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน คือ t-test (Independent Samples)

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 119)

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.81	0.87	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.63	0.85	มาก	5
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.71	0.85	มาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.70	0.74	มาก	3
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.64	0.78	มาก	4
โดยรวม	**3.70**	**0.82**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.81) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.71) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.70) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.64) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.63) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$.	S.D.	$\overline{X}$.	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.87	0.53	3.78	0.62	-.21	.22
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.54	3.84	0.51	-.60	.68
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.58	0.55	3.64	0.45	-1.56	.09
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.51	0.59	3.52	0.45	-1.28	.07
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.72	0.62	3.7	0.48	-1.02	.10

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
รวม	**3.69**	**0.57**	**3.70**	**0.50**	**-1.10**	**.20**

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	.06	.235	.79
ภายในกลุ่ม	47.34	396	25	-	-
รวม	**47.46**	**398**	**-**	**-**	**-**

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.13	2	0.06	0.20	0.82
ภายในกลุ่ม	114.08	396	0.32	-	-
รวม	**114.20**	**398**	**-**	**-**	**-**

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อความสะดวก การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน การให้บริการรวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณธรรม และการให้บริการที่เข้าใจลูกค้า เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หลายปัจจัยที่สนับสนุน ให้การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ประการแรก เทศบาลตำบลโพนทองมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เช่น งานด้านทะเบียนราษฎร งานสาธารณสุข งานสาธารณูปโภค และงานสวัสดิการสังคม ซึ่งล้วนเป็นบริการที่ประชาชนมีโอกาสเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ส่งผลให้เกิดความคุ้นเคย ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการและลดความซับซ้อนในการติดต่อราชการ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ประการที่สอง บุคลากร ของเทศบาลมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการให้บริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Service) การที่ประชาชนรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ย่อมส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ประการที่สาม ระบบและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล มีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การแจ้งข้อมูลขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปัจจัยเหล่านี้ช่วยลดภาระและความไม่สะดวกของประชาชนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม นอกจากนี้การที่เทศบาลตำบลโพนทองมีการนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาจากประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยังสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพัฒน์ อภัยกาวี (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแลจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอมสกุล (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทาง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล เถาชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะ การให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง เป็นการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่มีมาตรฐานเดียวกัน สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม เช่น การติดต่อด้านเอกสารราชการ การให้บริการด้านสาธารณสุขงานสาธารณูปโภค และงานสวัสดิการสังคม ซึ่งมิได้มีการแบ่งแยกหรือปรับรูปแบบการให้บริการตามเพศของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนชายและหญิงได้รับประสบการณ์ในการรับบริการที่ใกล้เคียงกันและมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในทิศทางเดียวกัน ประการที่สอง บุคลากรของเทศบาลมีการปฏิบัติงานภายใต้หลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ โดยยึดถือระเบียบและแนวปฏิบัติของทางราชการ เป็นหลักทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ ส่งผลให้ประชาชนทุกเพศได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารจัดการภาครัฐที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ประการที่สาม บริบททางสังคมในปัจจุบันมีการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศอย่างชัดเจน ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีบทบาท หน้าที่ และโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐ อย่างใกล้เคียงกัน ความแตกต่างด้านความคาดหวัง หรือการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการตามเพศ จึงลดลงส่งผลให้ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลธิชา สนจุมภะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะ การให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง เป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ออกแบบมาเพื่อรองรับประชาชนทุกช่วงวัยอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นงานด้านเอกสารราชการ งานสาธารณสุข งานสวัสดิการ สังคม หรือการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ซึ่งมีขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และเป็นรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนในแต่ละช่วงอายุได้รับประสบการณ์การรับบริการที่ใกล้เคียงกัน ประกอบกับเทศบาลมีการปรับรูปแบบการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบท ของผู้รับบริการทุกกลุ่มวัย เช่น การให้คำแนะนำอย่างชัดเจน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การอำนวย ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และการให้บริการที่รวดเร็วสำหรับประชาชนวัยทำงานมาตรการเหล่านี้ช่วยลด ความแตกต่างด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างช่วงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ มิทาโช (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า อายุไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ วงศ์วัฒน์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารของรัฐ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการทุกช่วงอายุ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรม ให้ให้บริการตามมาตรฐานเดียวกันและให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองเป็นบริการสาธารณะที่มีขั้นตอนและมาตรฐาน การดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และใช้หลักเกณฑ์เดียวกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่มทำให้ประชาชน ไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำสามารถเข้าถึงและรับบริการได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้การรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน เทศบาลให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นทางการ เช่น การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน การแจ้งระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ ซึ่งช่วยลดช่องว่างด้านความเข้าใจระหว่างประชาชนที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน และทำให้การประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ สุขเกษม (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครขอนแก่น พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้รับการอบรมด้านการให้บริการที่ยึดหลักความเสมอภาคและเน้นความเข้าใจผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ แต่ขึ้นอยู่กับระบบการบริหารจัดการบริการขององค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาปัจจัยด้านโครงสร้างการบริการ เทคโนโลยี บุคลากร และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ประการ ซึ่งถือเป็นองค์ความรู้ใหม่เชิงประยุกต์สำหรับการบริหารงานท้องถิ่น ได้แก่

1. การพัฒนาสภาพแวดล้อมและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และการเข้าถึงบริการของประชาชน

2. การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e298639

3. การให้บริการที่รวดเร็วและใส่ใจผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาศักยภาพและคุณธรรมของบุคลากร เพื่อยกระดับสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ

5. การให้บริการที่เข้าใจผู้รับบริการ (Citizen-Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและบริบทของประชาชนเป็นสำคัญ

องค์ความรู้ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมุ่งเน้นการบริหารจัดการแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Public Service) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเทศบาลควรรักษามาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ให้มีความกว้างขวางเพียงพอต่อสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา มีการจัดผังพื้นที่อย่างเป็นระเบียบ ลดความแออัด และเอื้อต่อการเคลื่อนที่ของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีข้อจำกัด ทางร่างกาย

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เทศบาลควรกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติ ในการให้บริการที่เป็นรูปธรรม เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ ขั้นตอนการให้บริการ และความถูกต้อง ของข้อมูล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง ลดความคลาดเคลื่อน ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เทศบาลควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการ

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

ปฏิบัติงานจริง เพื่อลดความล่าช้าและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงขั้นตอน การให้บริการให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อน

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เทศบาลควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ ด้านการวิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจ และการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เสริมสร้างความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างถูกต้องและทันสมัย เพื่อให้สามารถให้คำตอบและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เทศบาลควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการสอบถามความต้องการ ปัญหา และข้อจำกัดของผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นการติดต่อเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้ตรงตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล และลดความคลาดเคลื่อนในกระบวนการให้บริการควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน และติดตามผลจนเสร็จสิ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการภายในองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตไปยังเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน และนำไปสู่การสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในระดับพื้นที่หรือระดับจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม*. กระทรวงมหาดไทย.

เกียรติศักดิ์ มาลีหวล. (2562). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์].

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2565). *จิตวิทยาการบริการ: ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจในการใช้บริการ*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิราภรณ์ วงศ์วัฒน์. (2566). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารของรัฐ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 15*(1), 87–102.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2564). *ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐวุฒิ สุขเกษม. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น, 9*(1), 55–70.

ธีระพล เจริญสุข. (2561). การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตประชาชน. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 10*(2), 45–62.

นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์. (2563). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ วิเศษปรีชา. (2561). *สายสตรีท: มานุษยวิทยาข้างถนนในมะนิลา*. Way of Book.

พิณ ทองพูน. (2565). คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, 14*(1), 67–82.

พีรพัฒน์ อภัยกาวี. (2567). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 4*(4), 1–18.

มงคล เถาชาลี. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม].

มลธิชา สนจุมภะ. (2566). คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 5*(1), 137–146.

สมศักดิ์ คงเที่ยง, & อัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม. (2567). *รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2566*. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษาการพัฒนาท้องถิ่น, 18*(80), 127–134.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, & ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 4*(4), 85–97.

สุภาวดี บุญช่วย. (2562). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 12*(1), 89–104.

สุรภา เอมสกุล. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารร้อยแก่นสารสนเทศ, 7*(3), 373–385.

อนันต์ มิทาโช. (2564). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารพุทธมัคค์, 6*(1), 58–76.

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ* [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม].

Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing performance: International comparisons*. Routledge.

Gillespie, N., & Dietz, G. (2009). Trust repair after an organization-level failure. *Academy of Management Review, 34*(1), 127–145.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*, 12–40.

Rainey, H. G. (2020). *Understanding and managing public organizations* (6th ed.). John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Citation:
Nuansri, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). The Quality of Service Provided by Phon Thong Sub-district Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e298639; DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e298639