

Public Satisfaction with Government Policies in Khon Kaen: A Reflection of Thai Politics in Transition (2023–2025)

Phongphet Lansawong¹ Rasita Dasri^{1*} Suratsawadee Choedpanit¹ Kittisak Kananub¹
Chinchutha Khumthong¹ Jutatip Vikon¹ and Wannipa Boonprom¹

¹College of Local Administration, Khon Kaen University, Thailand

*Corresponding author: rasida@kku.ac.th

Abstract

This research aims to examine the level of public satisfaction among Khon Kaen citizens regarding government policies during the transition period (2023–2025). The study employed a quantitative survey methodology, utilizing a comprehensive questionnaire designed to assess policy satisfaction, information accessibility, and potential voting decisions. The target population comprised 400 eligible voters domiciled in the urban area of Khon Kaen, selected through simple random sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. The findings reveal that residents in the Khon Kaen urban area expressed a high level of satisfaction, particularly with economic policies. Key initiatives, such as the 10,000-baht Digital Wallet scheme and the three-year debt moratorium for farmers, were highly regarded as effective measures in alleviating the economic burden caused by the rising cost of living. Furthermore, there was significant interest and positive reception toward education and employment policies, specifically the adjustments to the minimum wage and starting salaries for new graduates. These policies were perceived to have a substantial positive impact on job opportunities and overall quality of life, leading to strong public support for further development-oriented initiatives. Moreover, the study highlights a shift in political behavior among Khon Kaen citizens. The results indicate that voters increasingly prioritize policy substance and practical daily benefits over traditional personal or political ideologies. This reflects an increase in political awareness and a more rational approach to political decision-making in the contemporary era.

Keywords: Government Policy, Satisfaction, Citizens

ภาพสะท้อนนโยบายรัฐบาลผ่านมุมมองคนขอนแก่น : การศึกษาความพึงพอใจต่อรัฐบาล ในยุคเปลี่ยนผ่าน (พ.ศ. 2566-2568)

พงษ์เพชร ล้วนชาวงษ์¹ รลิตา ดาศรี^{1*} สุรัสวดี เชิดพานิชย์¹ กิตติศักดิ์ คณานัน¹

จันทจุฑา ขุมทอง¹ จุฑาทิพย์ วิกุล¹ และ วรณิภา บุญพรหม¹

¹วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเทศไทย

*Corresponding author: rasida@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเมืองขอนแก่น ต่อนโยบายรัฐบาลในยุคเปลี่ยนผ่าน (พ.ศ. 2566-2568) โดยใช้ระเบียบวิธีสำรวจเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วยการออกแบบแบบสอบถามที่ครอบคลุมนโยบายของรัฐบาล ความเข้าใจและการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย รวมถึงการตัดสินใจเลือกตั้งที่อาจเกิดขึ้น ประชากรคือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเมือง จังหวัดขอนแก่น ในช่วงปี พ.ศ. 2566-2568 ในการเก็บข้อมูลได้สุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเมืองขอนแก่นมีความพึงพอใจสูงโดยเฉพาะนโยบายด้านเศรษฐกิจ เช่น โครงการดิจิทัลวอลเล็ต 10,000 บาทและนโยบายพักหนี้เกษตรกร 3 ปี ซึ่งประชาชนมองว่าเป็นมาตรการที่ช่วยบรรเทาภาระทางเศรษฐกิจที่เผชิญในเวลานั้น โดยเฉพาะช่วงที่ค่าครองชีพสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันยังให้ความสนใจต่อนโยบายที่เกี่ยวกับการศึกษาและการสร้างงาน โดยการปรับเงินเดือนขั้นต่ำและเงินเดือนผู้สำเร็จการศึกษานโยบายเหล่านี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากประชาชน โดยมองว่ามีผลกระทบเชิงบวกต่อโอกาสในการทำงานและคุณภาพชีวิต อีกทั้งยังมีการสนับสนุนให้มีการดำเนินนโยบายในลักษณะพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีกว่าที่เป็นอยู่นอกจากนี้ยังเผยให้เห็นถึงภาพรวมของพฤติกรรมทางการเมืองของประชาชนในเมืองขอนแก่น โดยประชาชนเลือกที่จะพิจารณาเนื้อหาของนโยบายและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ชีวิตประจำวันเป็นหลัก มากกว่าความเชื่อส่วนตัวหรือความเชื่อทางการเมืองแบบเดิม ๆ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีการตื่นตัวทางการเมืองและมีการใช้เหตุผลในการตัดสินใจมากขึ้น

คำสำคัญ: นโยบายรัฐบาล, ความพึงพอใจ, ประชาชน

© 2025 A-EMS: Applied Economics, Management and Social Sciences

บทนำ

ในช่วงปี พ.ศ. 2566-2568 รัฐบาลไทยได้ดำเนินนโยบายสาธารณะในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา สาธารณสุข การพัฒนาสังคม และสวัสดิการประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยในทุกมิติ ลดความเหลื่อมล้ำที่สะสมมานาน และสร้างรากฐานของสังคมที่มั่นคงและยั่งยืน นโยบายเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นกลไกหลักที่รัฐบาลใช้ในการขับเคลื่อนประเทศไปข้างหน้า ทั้งในแง่ของการเสริมสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทุนมนุษย์ และการยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ ความพยายามเหล่านี้ยังสะท้อนถึงทิศทางของการปฏิรูปโครงสร้างในระดับกว้างที่ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ หากแต่ยังให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมทางสังคมและการกระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อพิจารณาในบริบทของจังหวัดขอนแก่นซึ่งมีบทบาทสำคัญในฐานะศูนย์กลางการพัฒนาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือแล้ว ย่อมชัดเจนว่านโยบายของรัฐบาลมีผลต่อการพัฒนาและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ทั้งในด้านการเปิดกว้างของโอกาสทางเศรษฐกิจ การกระจายทรัพยากร

ไปสู่ภูมิภาค และการสร้างระบบบริการสาธารณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและทั่วถึง อันเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตและความมั่นคงในระยะยาวของสังคมโดยรวม (เกษมสันต์ จันทรทิม, 2561)

อย่างไรก็ตาม ผลของการดำเนินนโยบายย่อมมีความแตกต่างไปตามลักษณะของนโยบายและบริบทในแต่ละพื้นที่ การตอบสนองของประชาชนจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับนโยบายของรัฐบาล การตอบสนองนี้อาจแสดงออกในหลายรูปแบบ ทั้งในลักษณะของการเข้าร่วมกิจกรรมที่รัฐบาลจัดขึ้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางของนโยบาย การแสดงออกทางความคิดเห็นต่อรัฐบาลในเชิงบวกหรือลบ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมือง การตอบสนองของประชาชนยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ระดับการรับรู้และความเข้าใจต่อเนื้อหาของนโยบาย ความสอดคล้องระหว่างนโยบายกับปัญหาหรือความต้องการจริงของประชาชน และประสบการณ์ตรงที่ประชาชนได้รับจากการใช้บริการหรือการเข้าถึงทรัพยากรของรัฐ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กมลชนก ตาหล้า, 2567)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาลถือเป็นดัชนีสำคัญในการประเมินความสำเร็จของการบริหารประเทศ หากประชาชนมีความพึงพอใจสูง ย่อมสะท้อนว่าการดำเนินนโยบายสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ตรงจุด และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในรัฐบาล ขณะเดียวกันยังมีผลต่อพฤติกรรมทางการเมือง เช่น การสนับสนุนพรรคการเมืองหรือผู้นำเดิมในการเลือกตั้งครั้งต่อไป ในทางตรงกันข้ามหากความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ นโยบายย่อมถูกตั้งคำถามถึงประสิทธิผลและความเหมาะสม อาจทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในรัฐบาล เกิดการเรียกร้องให้ปรับปรุงหรือแก้ไขนโยบาย รวมทั้งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ, 2564)

เนื่องจากขอนแก่นเป็นจังหวัดที่มีบทบาทโดดเด่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การสาธารณสุข และการคมนาคม อีกทั้งยังมีประชากรที่มีความหลากหลาย ทุกคนท้องถิ่น ผู้ที่อพยพเข้ามาทำงาน นักศึกษา และบุคลากรจากหลายภาคส่วน ทำให้จังหวัดขอนแก่นเป็นตัวแทนที่สะท้อนความหลากหลายของภูมิภาคอีสานได้อย่างชัดเจน รวมถึงประชาชนจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายจากทางภาครัฐฯ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายดิจิทัลวอลเล็ต, นโยบายลดค่าครองชีพด้านพลังงาน และนโยบายพักหนี้เกษตรกร เป็นต้น นอกจากนี้จังหวัดขอนแก่นยังถูกใช้เป็นพื้นที่นำร่องของโครงการและนโยบายของรัฐบาล เนื่องจากมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและศักยภาพในการพัฒนา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเมืองขอนแก่น ต่อนโยบายรัฐบาลในยุคเปลี่ยนผ่าน (พ.ศ. 2566–2568) ยังสามารถให้ข้อมูลที่มีคุณค่าและสะท้อนมุมมองของประชาชนในภูมิภาคที่มีความสำคัญต่อทิศทางการเมืองระดับชาติ ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายสาธารณะให้ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการเมืองที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกตั้ง

1.1 ความหมายของการตัดสินใจเลือกตั้ง

กระบวนการที่ผู้มีสิทธิเลือกตั้งพิจารณาเลือกผู้สมัคร โดยพิจารณาจาก หรือพรรคการเมือง ที่ตนเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเป็นผู้แทนของตนในการเลือกตั้ง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายของพรรคการเมือง คุณสมบัติของผู้สมัคร ผลงานที่ผ่านมา ทิศนคติทางการเมือง และอื่น ๆ (พัชรภรณ์ เมธาจิรวะ, 2563) การตัดสินใจเลือกเลือกตั้งเป็น กระบวนการที่สำคัญในระบบประชาธิปไตย เนื่องจากการแสดงเจตจำนงของประชาชนใน การเลือกผู้แทนของคนที่เข้าไปบริหารประเทศ การตัดสินใจเลือกตั้งที่ดีจะช่วยให้ได้ผู้แทนที่มีความรู้ความสามารถยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และสามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้

โดยสามารถแบ่งความหมายของการตัดสินใจเลือกตั้ง ออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก (บุญอริ ยีหมะ, 2551) ได้แก่ กระบวนการ (Process) เป็น ขั้นตอนที่มีสิทธิเลือกตั้งจะต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ผู้แทนที่ตนเห็นว่าเหมาะสมที่สุด โดยอาจเริ่มจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครหรือพรรคการเมืองต่าง ๆ จากนั้นจึงใช้ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบการตัดสินใจ และทางเลือก คือ ตัวเลือกที่มีสิทธิเลือกตั้งจะต้องเลือกจากตัวเลือกทั้งหมดที่มี โดยตัวเลือกเหล่านี้อาจเป็นผู้สมัครหรือพรรคการเมืองที่มีนโยบาย คุณสมบัติ หรือผลงานที่แตกต่างกันออกไป

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

การตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชนไทยเป็นปัจจัยที่หลากหลายและซับซ้อน ซึ่งอาจ แตกต่างไปในแต่ละบุคคล การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งของ ประชาชนไทยมีความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งอย่างมีคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง ของประชาชนไทยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านตัวบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งมากที่สุด ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการเลือกผู้สมัครหรือพรรคการเมืองที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติของแต่ละบุคคล เช่น ผู้มีรายได้น้อยอาจเลือกพรรคการเมืองที่มีนโยบายด้านเศรษฐกิจ ที่เน้นการช่วยเหลือคนจน ผู้มีการศึกษาสูงอาจเลือกพรรคการเมืองที่มีนโยบายด้านการศึกษาที่เน้น การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านพรรคการเมืองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งรองลงมา ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการเลือกผู้สมัครหรือพรรคการเมืองที่สอดคล้องกับนโยบายและ อุดมการณ์ทางการเมืองของแต่ละบุคคล เช่น ผู้มีแนวคิดอนุรักษนิยมอาจเลือกพรรคการเมืองที่มี นโยบายด้านความมั่นคงและศาสนาที่เข้มแข็ง ผู้มีแนวคิดเสรีนิยมอาจเลือกพรรคการเมืองที่มี นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง เป็นต้น (พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์, 2563)

3) ปัจจัยด้านตัวผู้สมัครเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งเช่นกัน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกตั้ง

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชน มีความหลากหลายและครอบคลุมทั้งด้านบุคคลและบริบททางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพทางเศรษฐกิจ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดแนวโน้มของการตัดสินใจ ขณะที่เพศไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างชัดเจนในบางพื้นที่ ปัจจัยด้านพรรคการเมือง นโยบาย และคุณสมบัติของผู้สมัคร เป็นองค์ประกอบหลักที่ประชาชนให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกตั้ง รวมถึงรูปแบบและกลยุทธ์ในการหาเสียง โดยเฉพาะวิธีที่เน้นการเข้าถึงชุมชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ หรือการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมในท้องถิ่น ล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้สมัคร นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการเมือง ทั้งจากสื่อมวลชน สื่อออนไลน์ และสื่อบุคคล เช่น คนในครอบครัวหรือชุมชน มีบทบาทสำคัญในการสร้างการรับรู้และโน้มน้าวความคิดเห็นของประชาชนในช่วงก่อนการเลือกตั้ง อีกทั้งการมีส่วนร่วมทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการติดตามข้อมูล การเข้าร่วมกิจกรรม หรือการแสดงออกเชิงการเมือง เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักและใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจเลือกตั้งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่เชื่อมโยงกันทั้งในระดับบุคคลและสังคมโดยรวม (กฤตยชญ์ สมมุ่ง 2563)

1.4 พฤติกรรมการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกตั้ง

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง พบว่าพฤติกรรมการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัครและพรรคการเมืองที่ผู้สมัครสังกัด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนออกไปใช้สิทธิเลือกตั้ง นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับ

การศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความหลากหลายทางสังคมและเศรษฐกิจส่งผลต่อรูปแบบการตัดสินใจในการเลือกตั้งอย่างชัดเจน ขณะเดียวกัน การประเมินผู้สมัครและการจัดลำดับความเหมาะสมในการเลือกตั้งก็เป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่ประชาชนให้ความสำคัญ โดยมุ่งเน้นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและความสามารถของผู้สมัครก่อนตัดสินใจลงคะแนนเสียง ทั้งนี้ การเลือกตั้งในแต่ละพื้นที่ยังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการตัดสินใจตามบริบททางสังคมและลักษณะของประชากรในพื้นที่นั้น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ (น้ำเพชร พิพัฒน์สุริยะ, 2566)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งใจได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด (รัชนี ทีปการ, 2556)

2.2 การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจเป็นกระบวนการวัดระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากที่บุคคลนั้นได้รับประสบการณ์หรือผลลัพธ์จากสิ่งนั้นแล้ว โดยทั่วไป “ความพึงพอใจ” หมายถึงภาวะทางอารมณ์เชิงบวกที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้า (Expectation) กับสิ่งที่ได้รับจริง (Perceived Performance) ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ (Expectancy-Disconfirmation Theory) ของ Oliver (1980) ที่ระบุว่าหากผลลัพธ์ของนโยบายหรือบริการเป็นไปในทิศทางที่ “เหนือกว่าความคาดหวัง” จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง แต่หากผลลัพธ์ “ต่ำกว่าความคาดหวัง” จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายของรัฐ นักวิชาการมักพิจารณาปัจจัยหลายมิติ เช่น ด้านคุณภาพของการดำเนินงาน การให้บริการ ความยุติธรรม ความโปร่งใส และผลลัพธ์ที่ประชาชนได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ที่เสนอแบบจำลอง SERVQUAL สำหรับการวัดคุณภาพบริการในห้ามิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งล้วนเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีสำรวจเชิงปริมาณ โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเมือง จังหวัดขอนแก่น ในช่วงปี พ.ศ. 2566–2568 โดยประชากรกลุ่มนี้เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาลโดยตรง และมีสิทธิในการตัดสินใจเลือกตั้งครั้งถัดไป จำนวน 1,772,381 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น, 2567) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กำหนดจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน (Sampling Error) ที่ระดับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 1,772,381

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำค่ามาแทนสูตร จะได้ว่า

$$n = \left(\frac{1,772,381}{(1 + 1,772,381(0.05^2))} \right) = 399.91 \approx 400$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีคุณสมบัติ คือ อายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิเลือกตั้ง โดยสุ่มจนครบจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในอำเภอเมืองขอนแก่น เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มุ่งเน้นการวัดการรับรู้ ทศนคติ และผลกระทบของนโยบายเงินดิจิทัลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ตอนที่ 2 ข้อคำถามปัจจัยด้านนโยบาย ตามที่กำลังศึกษา โดยใช้ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale 5 ระดับ) และ ตอนที่ 3 แบบวัดความคิดเห็นหรือความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและการทดลองใช้ 30 ชุด มีค่าช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและพร้อมนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงเดือนกันยายนถึงตุลาคม พ.ศ. 2568 โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบฟอร์มออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อความสะดวกในการบันทึกและประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ภายในเขตเมืองขอนแก่น และเผยแพร่แบบฟอร์มผ่านเพจหรือกลุ่มออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ ได้แก่ กลุ่ม “KKU Group” และ “กลุ่มขอนแก่นมีอะไรบอกด้วย ช่วยเหลือแบ่งปันสาระประโยชน์” เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม ขั้นตอนการดำเนินการเริ่มจากการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบ และขอความยินยอมในการเข้าร่วม ก่อนทำการสัมภาษณ์ตามลำดับคำถามที่ปรากฏในแบบฟอร์ม ผู้วิจัยจะบันทึกคำตอบลงในแบบฟอร์มหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ หลังการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยจะตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลทันที เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูล

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 55.53 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 ระดับการศึกษาจบการศึกษาจากปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 74.45 และส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.77 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	35.14
หญิง	226	55.53
อื่น ๆ	38	9.34
รวม	407	100
อายุ		
18-20	49	12.04
21-30	182	44.79
31-40	75	18.43
41-50	45	11.06
51 ปีขึ้นไป	30	7.37
รวม	407	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	20	4.91
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	2.46
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	51	12.53
อนุปริญญา	16	3.93
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	306	74.45
อื่น ๆ	7	1.72
รวม	407	100
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	170	41.77
พนักงานเงินเดือน	60	14.74
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	15.23
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	20.15
เกษตรกร	28	6.88
อิสระ	5	1.23
รวม	407	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลในระดับ “มาก” โดยนโยบายที่ได้รับความเห็นในระดับสูงที่สุดคือ นโยบายเรียนฟรี มีรายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปี พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 แสดงให้เห็นว่าประชาชนเห็นว่าการศึกษาร่วมกับรายได้พื้นฐานเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

สำหรับ นโยบายลดค่าครองชีพด้านพลังงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 40.79 มีความคิดเห็นในระดับ “มาก” สะท้อนว่าประชาชนมองว่านโยบายนี้ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายพลังงานได้ในระดับหนึ่ง

ส่วนนโยบาย พักหนี้เกษตรกร 3 ปี พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 43.98 ที่มีความคิดเห็นในระดับ “ปานกลาง” แสดงให้เห็นว่าประชาชนเห็นว่าการพักหนี้เกษตรกรจะช่วยบรรเทาภาระหนี้สิน และเพิ่มความมั่นคงทางเศรษฐกิจของเกษตรกรเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบาย

นโยบาย	ไม่เลย (1) จำนวน (คน) (ร้อยละ)	น้อย (2) จำนวน (คน) (ร้อยละ)	ปานกลาง (3) จำนวน (คน) (ร้อยละ)	มาก (4) จำนวน (คน) (ร้อยละ)	มากที่สุด (5) จำนวน (คน) (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
ดิจิทัลวอลเล็ต						
ท่านพึงพอใจกับนโยบายดิจิทัลวอลเล็ต แจกเงิน 10,000 บาท	57 14.00	69 16.95	125 30.71	101 24.82	55 13.51	3.07
นโยบายนี้ช่วยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายและกระตุ้นเศรษฐกิจในชีวิตประจำวันของท่านเพียงใด	105 25.80	72 17.69	110 27.03	75 18.43	45 11.06	2.71
ปรับค่าแรงขั้นต่ำวันละ 600 บาท และเงินเดือนปริญญาตรีเริ่มต้น 25,000 บาท						
ท่านพึงพอใจกับนโยบาย เงินเดือนปริญญาตรี เริ่มต้น 25,000 บาท เพียงใด	13 3.19	23 5.65	150 36.86	155 38.08	66 16.22	3.58
มีผลต่อชีวิตในปัจจุบันคุณมากเพียงใด	20 4.91	75 18.43	91 22.36	147 36.12	74 18.18	3.45
รถไฟฟ้า 20 บาทตลอดสาย						
ท่านพึงพอใจกับนโยบายรถไฟฟ้า 20 บาทตลอดสายเพียงใด	102 25.06	95 23.34	84 20.64	86 21.13	40 9.38	2.67
นโยบายนี้ช่วยลดภาระค่าเดินทางของท่านเพียงใด	145 35.63	75 18.43	73 17.94	75 18.43	39 9.58	2.48
เรียนฟรี มีงานทำ รายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปี						
ท่านพึงพอใจกับนโยบายเรียนฟรี มีงานทำเพียงใด	6 1.47	7 1.72	103 25.31	185 45.45	106 26.04	3.93
นโยบายนี้ช่วยสร้างโอกาสให้บัณฑิตมีรายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปีเพียงใด	16 3.91	59 14.50	119 29.24%	126 30.96	87 21.38	3.51
ลดค่าครองชีพด้านพลังงาน						
ท่านพึงพอใจกับนโยบาย ลดราคาน้ำมัน ไฟฟ้า และก๊าซหุงต้มเพียงใด	6 1.47	40 9.83	126 30.96	166 40.79	69 16.95%	3.62
นโยบายนี้ช่วยลดภาระค่าครองชีพของครอบครัวท่านเพียงใด	27 6.63	83 20.39	98 24.08	147 36.12	52 12.78	3.28
พักหนี้เกษตรกร 3 ปี						
ท่านพึงพอใจกับนโยบาย พักหนี้เกษตรกร 3 ปีเพียงใด	9 2.21	34 8.35	179 43.98	118 28.99	67 16.46	3.49
การเงินของเกษตรกรและครอบครัวท่านเพียงใด	29 7.13	85 20.88	134 32.92	95 23.34	64 15.72	3.20

ตารางที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางความคิด

แนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมือง	แนวโน้ม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นโยบายของพรรคการเมือง	177	43.49
ผลงานที่ผ่านมา	129	31.70
บุคลิกภาพ หรือ คุณสมบัติของผู้สมัคร	82	20.15
กระแสสังคม ครอบครัว หรือเพื่อน	19	4.67
รวม	407	100

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความคิด ชี้ให้เห็นว่า ร้อยละ 43.49 มีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจากนโยบายของพรรคการเมือง ร้อยละ 31.70 มีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจาก

ผลงานที่ผ่านมา ร้อยละ 20.15 มีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจากบุคลิกภาพ หรือ คุณสมบัติของผู้สมัคร ร้อยละ 4.67 มีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจากกระแสสังคม ครอบครัว หรือเพื่อน

2. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพสะท้อนนโยบายรัฐบาลผ่านมุมมองคนขอนแก่น : การศึกษาความพึงพอใจต่อรัฐบาลในยุคเปลี่ยนผ่าน (พ.ศ. 2566–2568) ผลการวิเคราะห์ทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเรียนฟรี มีรายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปี รองลงมา คือ นโยบายลดค่าครองชีพด้านพลังงาน และมีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจากนโยบายของพรรคการเมือง นโยบายหลายด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชน โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับรายได้และคุณภาพชีวิต ได้แก่

1) นโยบายด้านเศรษฐกิจ นโยบายดิจิทัลวอลเล็ต 10,000 บาท และ นโยบายพักหนี้เกษตรกร 3 ปี ประชาชนเห็นว่าเป็นนโยบายที่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจในช่วงที่ค่าครองชีพสูง จึงมีผลต่อความพึงพอใจและทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อรัฐบาล

2) นโยบายด้านการศึกษา นโยบายเรียนฟรี มีงานทำ รายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปี และนโยบายปรับค่าแรงขั้นต่ำวันละ 600 บาท ประชาชนส่วนใหญ่มองว่าเป็นนโยบายที่ช่วยสร้างโอกาสทางการศึกษา และอาชีพให้กับคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะวัยแรงงานและนักศึกษาจบใหม่ ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการนโยบายเหล่านี้ตอบโจทย์ความต้องการในชีวิตจริง

3) นโยบายด้านการดำรงชีพ นโยบายรถไฟฟ้า 20 บาทตลอดสาย และ นโยบายลดค่าครองชีพด้านพลังงาน เช่น ราคาน้ำมันและค่าไฟฟ้า เป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันโดยตรง ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าสามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเมืองขอนแก่น ต่อนโยบายรัฐบาลในยุคเปลี่ยนผ่าน (พ.ศ. 2566–2568) พบว่า ประชาชนในเขตเมืองขอนแก่นให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการดำรงชีพอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะนโยบายเรียนฟรี มีงานทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รายได้ขั้นต่ำ 200,000 บาทต่อปี นโยบายปรับค่าแรงขั้นต่ำและเงินเดือนปริญญาตรีเริ่มต้น 25,000 บาท ตลอดจนนโยบายลดค่าครองชีพในด้านพลังงานและระบบคมนาคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกตั้ง อย่างไรก็ตามการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชนเมืองขอนแก่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล กล่าวคือ ไม่ว่าประชาชนกลุ่มวัยต่างกันหรืออาชีพแตกต่างกันต่างก็ให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาล สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในยุคปัจจุบันมีการตัดสินใจทางการเมืองโดยพิจารณาจากสาระของนโยบายและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นหลังจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การศึกษาเกี่ยวกับการเลือกตั้งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางความคิดพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเลือกพรรคการเมืองจาก นโยบายของพรรคการเมือง มากที่สุด รองลงมาคือผลงานที่ผ่านมา และบุคลิกภาพของผู้สมัคร แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับ “นโยบายและผลงาน” เป็นหลัก มากกว่าการเลือกจากชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของผู้สมัคร ซึ่งสะท้อนถึงการตื่นตัวทางการเมืองและการใช้เหตุผลในการตัดสินใจมากขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า นโยบายของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชนในระดับสูง โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การศึกษา และการดำรงชีพ เนื่องจากเป็นนโยบายที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันโดยตรง การดำเนินนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับรายได้ การศึกษา และการช่วยเหลือเกษตรกร ซึ่งได้รับความความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุดในส่วนกว่าร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนคาดหวังให้รัฐบาลดำเนินการนโยบายเหล่านี้อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนในหลายจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมการตัดสินใจทางการเมืองในแต่ละภูมิภาค รวมถึงควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง ความเชื่อมั่นต่อสถาบันการเมือง และอิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชน ทั้งนี้ ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นและสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมการเลือกตั้งได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จะเห็นได้ว่าการกำหนดนโยบายของภาครัฐในอนาคตควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Policy) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการประชาธิปไตยผ่านการดำเนินนโยบายที่ตอบสนองความต้องการจริงของสังคม

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก ตาหล้า. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงเทิง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- กฤตยชญ์ สมมุง. (2563). พฤติกรรมการเลือกตั้ง วันที่ 24 มีนาคม 2562 กรณีศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช เขตที่ 2 และเขตที่ 5. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- เกษมสันต์ จันทรทิม. (2561). การสำรวจความคิดเห็นประชาชนต่อนโยบายด้านเศรษฐกิจของรัฐบาล คสช. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 1(1), 59-76.
- ถวิลวดี บุรีกุล, รัชวดี แสงมโหหมัด และสุพรรณิการ์ เต็มมี. (2564). บทบาทของรัฐบาลไทยในสายตาประชาชน. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- น้ำเพชร พิพัฒน์สุริยะ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในเขตจังหวัดนนทบุรี. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- บุษมณี ยีหะ. (2551). การศึกษาความเคลื่อนไหวทางการเมืองและพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2550: กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- พัชรภรณ์ เมธาจิระเวช. (2563). การเปิดรับข่าวสารทางการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจออกมาเลือกตั้งของผู้มีสิทธิในเขตกรุงเทพมหานคร. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์. (2563). การศึกษาความเคลื่อนไหวทางการเมืองและพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2562 กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- รัชณี ทีปการ. (2556). การวัดและประเมินผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- 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(1), 12-40.