

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

Factors related to service quality of the Thong Fah Subdistrict Administrative

Organization, Ban Tak District, Tak Province

ธีระวัฒน์ พัฒนัชนะโกเสศ และอาร์พอร์น คุระเอียด

Teerawat Patthanakoset and Arphorn Kuraiad

ระบุนหน่วยงานสังกัดผู้เขียน (ไม่ระบุสถานภาพ ยศ ตำแหน่ง คำนำหน้าชื่อใดๆ)

ที่อยู่มหาวิทยาลัยเกริก โทรฯ : 0891172149 email ar_phorn@hotmail.com

(ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Cordia New 14 pt ตัวปกติ)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและมีชื่อในทะเบียนราษฎรในเขตให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก จำนวนทั้งหมด 5,202 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ตามวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 P.125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วย สถิติ t-test, One Way ANOVA และ Pearson Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ความแตกต่างของเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างระดับการศึกษาผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2) ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่าง ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีความสัมพันธ์

กันน้อยมาก ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผลการวิเคราะห์ระดับ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.65 (SD=0.48) และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน
หรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลท้องฟ้าในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, ความสัมพันธ์

Abstract

This research has 3 objectives: 1) to study service quality level of the Thong Fah Subdistrict Administrative Organization (SAO), Ban Tak District, Tak Province, 2) to study the satisfaction level of the people who use the services of the Thong Fah SAO, and 3) to study the factors related to the service quality of the Thong Fah SAO. This is quantitative research. The population used in this research was people who live in the service area of the Thong Fah SAO, and have their names in the local registry. The total number of people in the population was 5,202. The sample group was people who used the services of the Thong Fah SAO. The sample group was selected using the Taro Yamane method (Taro Yamane, 1973, p. 125) with a 95% confidence level, for a total of 372 people. The tool used in the survey was a questionnaire. The data was analyzed using a computer program with t-test, One Way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient statistics.

The results of the study found that: 1) Personal factors that are related to the service quality of the Thong Fah SAO, namely gender, age, occupation, and income of the service recipients, are significantly different at the 0.05 level. The difference in the level of education of the service recipients is not significantly different at the 0.05 level. 2) The overall relationship between gender, age, level of education, occupation, income, tangibility of the service, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with the satisfaction with the service provided by the Thong Fah SAO, is very slightly related in a positive direction with the satisfaction with the service provided by the Thong Fah SAO, with statistical significance at the 0.05 level. 3) The results of the analysis of the level of opinion on the overall quality of service provision are at the highest level, with a mean value of 4.65 (SD=0.48). The results of the analysis of the level of satisfaction with

the service provided to the people or service recipients of the Thong Fah TAO are also at the highest level.

Key word : Service quality, Satisfaction, Relationship

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ความเป็นมาของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1) และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบคือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง

การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ในเรื่องของ 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณาคำหนดเป็น

นโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น สามารถตรวจสอบได้โดยการติดตามการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตนแล้ว เสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยผ่านสื่อของชุมชน เช่น สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปาก ของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 3) การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อองค์การปกครองท้องถิ่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่น นั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ต้น โยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้น พื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานที่เท่าเทียมกันส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน จึงมีความสนใจส่งเสริมพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้จึงได้ดำเนินการวิจัยทำการศึกษารวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ที่มีการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นไป

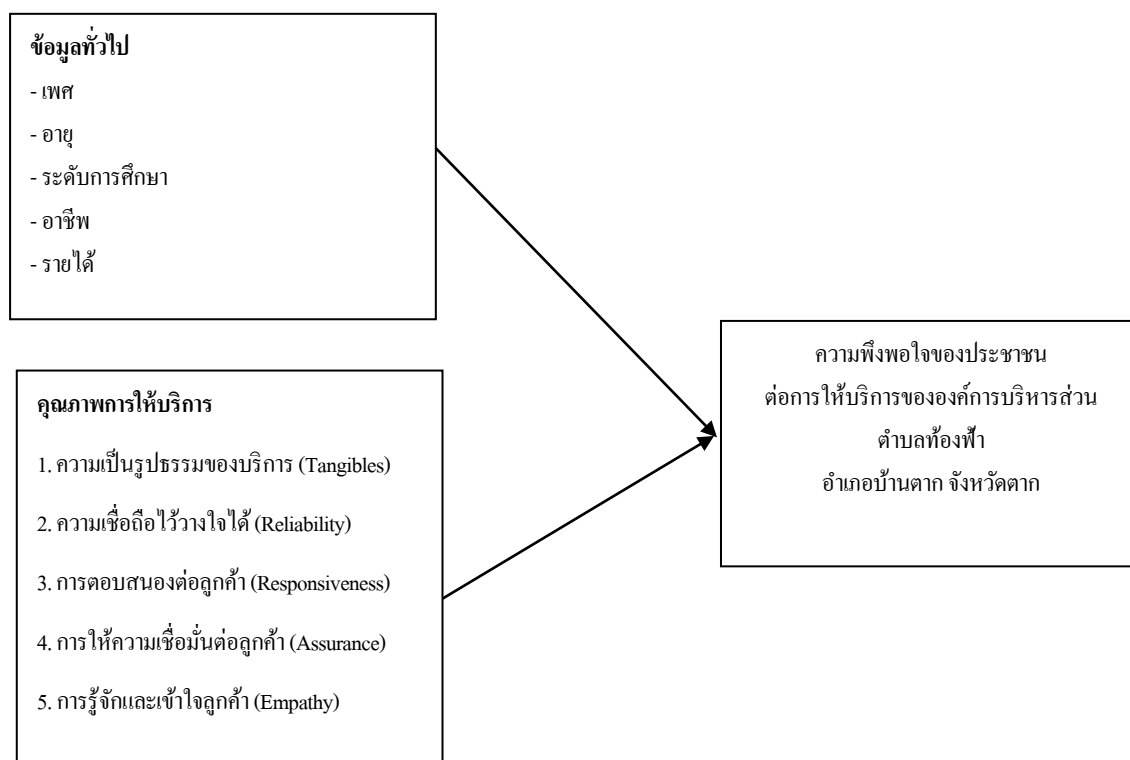
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก สัมพันธ์กัน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก สัมพันธ์กัน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก อยู่ในระดับดี

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541:15) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการตอบสนองต่อความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้

และการรับการแลกเปลี่ยนใน ส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอหิชาศัยควบคู่ไปกับ ความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จาก ผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

คุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:342) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่ง สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่ง นั้นจะต้องมีการส่ง มอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การ บอกต่อปากต่อปากและการ โฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะ เปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่า การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับ เท่ากันหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้งและคุณภาพการ ให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ทำเลที่ตั้ง เหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถการเข้าถึง 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง มีการบริการอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย 3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 หน้า 321) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

พิน คงพูน (2539 หน้า 389) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

แอบเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัว ของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยการมีความสุข ที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 161) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน จากความหมายของ ความพึงพอใจ ที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้นพอกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สก็อตต์ (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้ผลในเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้ 1) งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว และมีความหมายสำหรับผู้ทำ 2) งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงาน และการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้ 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ ผู้เรียน จะมีส่วนร่วมในการเลือกเรียนตามความสนใจ และมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายใน การทำกิจกรรม ได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัด และสามารถค้นหาคำตอบได้

เฮร์เบอ์ (Herzberg. 1970 : 113-115 ; อ้างอิงมาจาก สุนทร หลักคำ. 2547 หน้า 44) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า Herzberg's Motivation Hygiene Theory ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและ มีส่วนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคตสถานะ ของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 33-58 ; อ้างอิงมาจาก สุนทร หลักคำ. 2547 หน้า 44) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภท คือ

1. คนประเภทเอกซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้ 1.1 มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ 1.2 มีความรับผิดชอบน้อย 1.3 ชอบสั่งการ 1.4 ไม่มีความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กร 1.5 มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

2. คนประเภทชาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้ 2.1 ชอบทำงานเห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน 2.2 มีความรับผิดชอบในการทำงาน 2.3 มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น 2.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กร 2.5 ตั้งใจตนเองและสามารถควบคุมตนเองได้ 2.6 ปรารถนาเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80 ; อ้างอิงมาจาก สุนทร หลักล้า, 2547 หน้า 44) ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ดังต่อไปนี้ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เน้นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต ความเจริญก้าวหน้า ความอบอุ่นใจ 3) ความต้องการทางสังคม (Social Need) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม ต้องการให้สังคมยอมรับเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน 4) ความต้องการมีฐานะ (Esteem Need) มีความอยากเด่นในสังคม มีชื่อเสียง ต้องการการยกย่องสรรเสริญ อยากมีความเป็นอิสระมีเสรีภาพ 5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Need) เป็น ความต้องการระดับสูงสุด อยากให้ตนประสบความสำเร็จทุกอย่างในชีวิต

แคทซ์ (ออร์พิน จิรวัดนศิริ, 2541 หน้า 19 - 20 ; อ้างอิงมาจาก Katz, 1983 : 163) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้รับสารจะอยู่ในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Selector of Media Communication) ซึ่งนับได้ว่า เป็นมุมมองที่แตกต่างเป็นจากทฤษฎีเดิม ที่ไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร เพราะแต่เดิมผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้ถูกกระทำ ดังนั้น สมมุติฐานของ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจึงไม่อาจคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2536 หน้า 130) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ 1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ สามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2) ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และ

การขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน 3) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 4) ความ มี นั้ า ใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมี วิจารณ์ญาณ 5) ความ น่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความ ไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า 6) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้แก ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงาน จะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ 8)ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา 9) การสร้างบริการให้เป็น รูปธรรม (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการ ดังกล่าวได้ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงาน ต้อง พยายามเข้าใจถึงลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้

ตาราง 4.1.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ นำเสนอในรูปแบบตาราง ปราบกฏดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	155	41.7
หญิง	217	58.3
รวม	372	100

จากตารางที่ 4.1.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท้องฟ้า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ตาราง 4.1.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ นำเสนอในรูปแบบตาราง ปราบกฏดังนี้

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.9
21 - 30 ปี	37	9.9
31 - 40 ปี	86	23.1
41 - 50 ปี	49	13.2
51 - 60 ปี	80	21.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	98	26.3
รวม	372	100

จากตารางที่ 4.1.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 51 - 60 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมา รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอายุอยู่ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตาราง 4.1.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษานำเสนอในรูปแบบตาราง ปราบกฏดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	144	38.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	20.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	71	19.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.	61	16.4

ปริญญาตรี	21	5.6
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	0	0
รวม	372	100

จากตารางที่ 4.1.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 4.1.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ นำเสนอในรูปแบบตาราง ปราบกฏดังนี้

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	34	9.1
ผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อยรับจ้าง	63	16.9
ทั่วไป/อาชีพอิสระ	95	25.5
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.4
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	2.7
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/ประมง	96	25.8
ว่างงาน/ตกงาน	38	10.2
อื่น ๆ	0	0
รวม	372	100

จากตารางที่ 4.1.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมามีอาชีพทั่วไป/อาชีพอิสระ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมามีอาชีพผู้ประกอบการ/ค้าขายรายย่อยรับจ้าง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมามีอาชีพว่างงาน/ตกงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 รองลงมามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 รองลงมามีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตาราง 4.1.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ นำเสนอในรูปแบบตาราง ปราบกฏดังนี้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	97	26.1
5,001 - 10,000 บาท	74	19.9
10,001 - 15,000 บาท	40	10.8
15,001 - 20,000 บาท	134	36.0
20,001 - 25,000 บาท	22	5.9
25,000 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	00	00

จากตารางที่ 4.1.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมามีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 รองลงมามีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 รองลงมามีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และมีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ตาราง 4.2.1 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับ
ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ระดับคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วน ตำบลท้องฟ้า	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด ด (5)	มาก (4)	ปานกลาง ง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
ประเด็นที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)									
1.1 เจ้าหน้าที่และบุคลากรมี ความเพียงพอกับผู้รับบริการ	287 (77.3)	82 (22.0)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.77	0.44	มากที่สุด	3
1.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ ครบครัน ทันสมัย	164 (44.1)	186 (50.0)	22 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38	0.60	มาก	8
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ มีจัดเตรียมไว้และ เพียงพอกับผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	299 (80.4)	73 (19.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.80	0.40	มากที่สุด	2
1.4 มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ สลับซับซ้อน มีการจัดคิว ให้บริการ	174 (46.8)	198 (53.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47	0.50	มาก	7
1.5 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการแต่งกายสุภาพ	275 (73.9)	97 (26.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74	0.74	มากที่สุด	4

เหมาะสม									
---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ระดับคุณภาพการให้บริการ แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วน ตำบลท้องถิ่น (ต่อ)	ระดับคุณภาพการให้บริการ					\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด ด (5)	มาก (4)	ปานกลาง ง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
ประเด็นที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (ต่อ)									
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	264 (71.0)	54 (14.5)	54 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56	0.73	มากที่สุด	5
1.7 มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอกับสัดส่วน ผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้ สะดวก มีความเรียบร้อย สะอาดสะอ้าน	245 (65.9)	78 (21.0)	49 (13.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53	0.72	มากที่สุด	6
1.8 ท่านรู้สึกปลอดภัยทุก ครั้งที่เข้ารับบริการ	342 (91.9)	30 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.92	0.27	มากที่สุด	1
ความเป็นรูปธรรมของบริการภาพรวม						4.64	0.55	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.2.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการประเด็นที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (SD=0.55) เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่าอันดับ 1 ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่เข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (SD=0.55) อันดับ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจัดเตรียมไว้และเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (SD=0.40) อันดับ 3 เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.77 (SD=0.44) อันดับ 4 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (SD=0.74) อันดับ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD=0.73) อันดับ 6 มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีความเรียบร้อย สะอาดสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (SD=0.72) อันดับ 7 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน มีการจัดคิวให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (SD=0.50) อันดับ 8 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD=0.60)

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ความแตกต่างของเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างระดับการศึกษาผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอลวง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และ อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรสริน วงศ์คำปิ่น (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก 2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก 3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีระดับความสอดคล้องกลมกลืนผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ครบทุกดัชนี จึงสรุปได้ว่า รูปแบบ

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 4. ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าด้านอิทธิพลทางตรง ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) ด้านอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแรงจูงใจ เท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$) ด้านอิทธิพลรวม ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรม องค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) แรงจูงใจ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$)

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ 1) จากผลการวิจัยเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ 2) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนขึ้น ซึ่งเป็นการประกาศเกียรติคุณและเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้ส่วนราชการต่างๆ มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเชิงคุณภาพ และสามารถยกระดับความศรัทธาของประชาชนที่มีต่องานราชการเพิ่มขึ้นด้วย

รายการอ้างอิง

1. จรัส สุวรรณมาลา.(2541). ตักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุโขมและบุตร.
2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-4.
3. กิติมา ปรีดีดิถก.(2541). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
4. รสริน วงศ์คำปิ่น (2561) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.คุษภีนิพนธ์,มหาวิทยาลัยบูรพา
5. จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ.วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
6. จตุรงค์ มหิทธิโชติ.(2541).การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ.วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
7. พิน คงพล. (2529). "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้". วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
8. Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.
9. Scott, J. (1970). The analysis of social organizations. New York: Wiley.
10. Herzberg, F. (1970). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, 48(1)
11. McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. New York: McGraw-Hill.
12. Maslow, A.H. (1970). Motivation and personanlity. New York: Harper & Row Publishers.

13. Katz, E. (1983). Uses and gratifications theory in the study of communication. In G. Gumpert & R. Cathcart (Eds.), *Inter/media: Interpersonal communication in a media world* (pp. 163-176). New York: Oxford University Press.
14. ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2536). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
15. เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบล ไผ่เรียง อำเภอนาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)