ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

Factors Influencing Public Satisfaction with the Services Provided by the Thongfa Subdistrict Administrative Organization, Ban Tak District, Tak Province

ธีระวัฒน์ พัฒน์ธนะโกเศส (Teerawat Patthanakoset)[1]

อาภรณ์ คุระเอียด (Arphorn Kuraeiad)[2]

[1,2]มหาวิทยาลัยเกริก

Krirk University

E-mail: ar_phorn@hotmail.com

Received: 27 November 2024

Revised: 16 April 2025

Accepted: 21 May 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research study) มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า และ4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและมีชื่อในทะเบียนราษฎร์ในเขตให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก จำนวนทั้งหมด 5,202 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามวิธี Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 372 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างและกระจายครอบคลุมจำนวน 8 หมู่บ้าน ๆ ละ 46.5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม ค่า reliability เท่ากับ 0.75 และ validity เท่ากับ 0.60 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วย สถิติ t-test ,One Way ANOVA และ Pearson Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด ระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของของประชาชนที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมประชาชนที่รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในทิศทางบวก ระดับสูง

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: Level of Service Quality of Thong Fah Subdistrict Administrative Organization, Ban Tak District, Tak Province The data analysis revealed that the overall quality of service provided to the public was at the highest level. The analysis also found that public satisfaction with the services of Thong Fah Subdistrict Administrative Organization was at the highest level, indicating a strong correlation between service quality and satisfaction. Furthermore, the results showed that the overall public satisfaction with the services of the organization remained highly positive, reflecting a high level of confidence in service quality.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Relationship

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ความเป็นมาของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ (จรัส สุวรรณมาลา, 2541) และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ, 2541) ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ 1) การใช้สิทธิ์ในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น สามารถตรวจสอบได้โดยการติดตามการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนแล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม /ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่นโดยผ่านสื่อของชุมชน เช่น สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป 3) การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อองค์กรการปกครองท้องถิ่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้อง

ดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด 5) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่นซึ่งถือว่า เป็นกติกาหรือหลักปฏิบัติที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชนรวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานที่เท่าเทียมกันส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

มานพ อายา (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลในทางบวก ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และความพึงพอใจที่มีต่อความต้องการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น อาจจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การแต่ละที่ และระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการแต่ละคนที่เกี่ยวข้อง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

Bemard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มิใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิด ความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Good (1973) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน จากความหมายของ ความพึงพอใจ ที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้นพอกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

Scott (1970) การจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการทำงานที่จะให้ผลในเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้ 1) งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว และมีความหมายสำหรับผู้ทำ 2) งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงาน และการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมีลักษณะดังนี้ 3.1) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย 3.2) ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง 3.3) งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมในการเลือกเรียนตามความสนใจ และมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายใน การทำกิจกรรม ได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัด และสามารถค้นหาคำตอบได้

Herzberg (1970) มูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ 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

McGregor (1960) ลักษณะของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภท คือ 1) คนประเภทเอกซ์ (X) มีลักษณะ 1.1) มีสัญชาติญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ 1.2) มีความรับผิดชอบน้อย 1.3) ชอบสั่งการ 1.4) ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กร 1.5) มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย 2) คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้ 2.1) ชอบทำงานเห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน 2.2) มีความรับผิดชอบในการทำงาน 2.3) มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น 2.4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กร 2.5) สั่งการตนเองและสามารถควบคุมตนเองได้ 2.6 ปรารถนาเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต (Maslow, 1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ดังต่อไปนี้ 1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานของ มนุษย์ 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

Katz (1983) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภค (Consumer) หรือผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้รับสารจะอยู่ในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Selector of Media Communication) ซึ่งนับได้ว่า เป็นมุมมองที่แตกต่างเป็นจากทฤษฎีเดิม ที่ไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร เพราะแต่เดิมผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้ถูกกระทำ ดังนั้น สมมุติฐานของ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจึงไม่อาจคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารกับระสิทธิภาพของการสื่อสาร

Holopainen & Suslova (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงาน Generation Z โดยได้ศึกษาทัศนคติโดยรวมของพนักงาน Generation Z แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของพนักงาน Generation Z และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและภายนอกส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z โดยปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า การบังคับบัญชาของผู้นำ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในองค์กรและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ในขณะที่ผลตอบแทนพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมา

Istiaque & Molla (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนพนักงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นที่น่าพอใจ จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในทางลบและทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรลดลง

Nukulungaree (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็น คุณลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาของผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนพนักงาน ความมั่นคงในงานสถานภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางและพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Geeratigronpong (2021) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ จากผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผลตอบแทนพนักงาน ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มีเพศ และหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นริศรา มณีสาร และอัจฉราวรรณ รัตนพันธ์ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับและ 2) การบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านพฤติกรรมหลังการใช้

บริการ ด้านการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการเสาะแสวงหาข้อมูลและด้านการประเมินทางเลือก ตามลำดับ และ 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการฟู้ดเดลิเวอรี่ในการพัฒนารูปแบบของบริการและการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการในตลาดบริการฟู้ดเดลิเวอรี่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

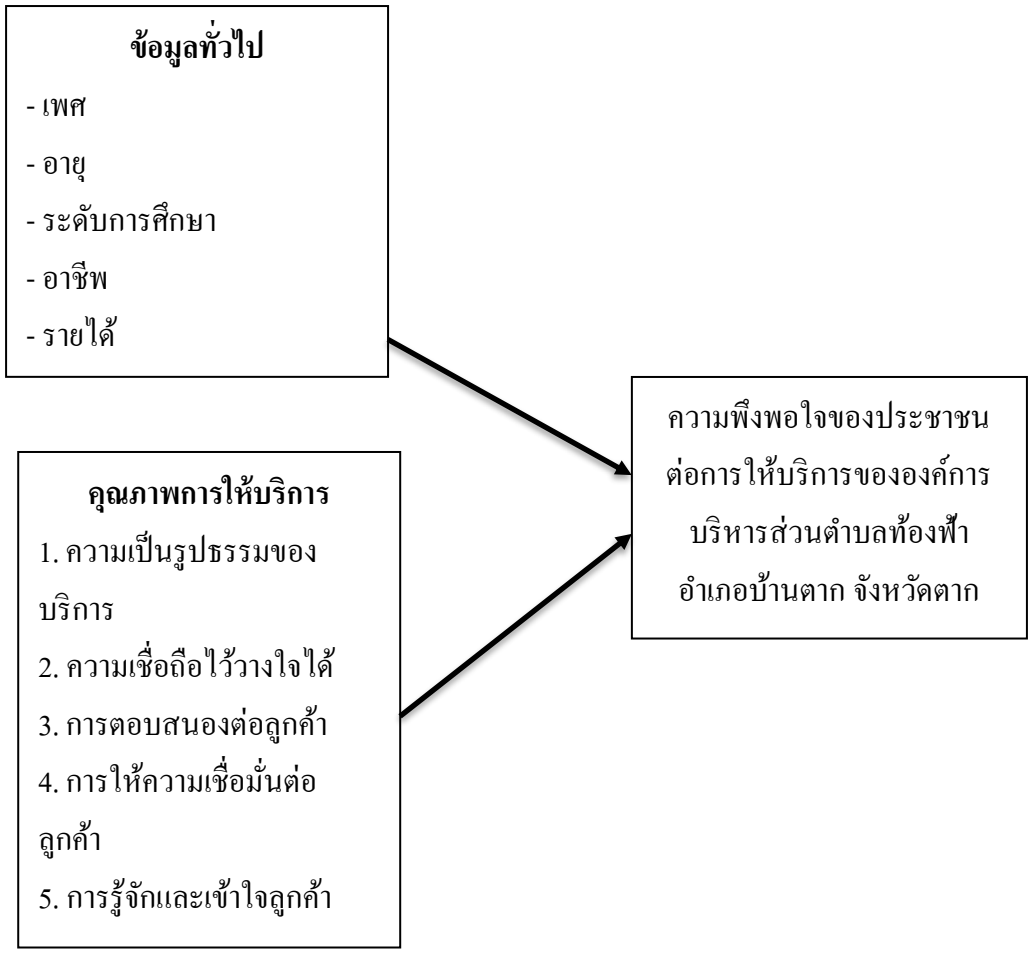
Parasuraman et al. (1985) การวัดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ 2 ระดับ คือ มีคุณภาพ และคุณภาพที่น่าดึงดูด หมายถึง เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าและหากไม่เป็นไปตามนั้นก็จะนำไปสู่ความไม่พอใจของลูกค้า ในทางกลับกันคุณภาพที่น่าดึงดูดใจหมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่คาดคิด แต่จะชื่นชมและประทับใจปัจจัยเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างดีซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า เพราะการประเมินนั้นไม่ได้วัดเฉพาะผลของการให้บริการแต่ยังต้องประเมินผลถึงกระบวนการส่งมอบการให้บริการนั้นด้วย

ภาวิณี นกจั่น (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ31 - 40 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และจากผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.501) และ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.557) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพ การให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ร้อยละ 63 (R2= 0.63) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง มีจำนวน 4 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจผู้ใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.506) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ใน

ระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.526) และลำดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.519) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.625) ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.530) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.637) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.603) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการ ของสมาชิก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.642) ลำดับรองลงมา คือสหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.668) การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.677) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.682) ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของของประชาชนที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการความพึงพอใจการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประชาชน ปัจจุบันพักอาศัย 8 หมู่บ้าน ในตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก จำนวนโดยประมาณทั้งหมด 372 ราย

2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้เวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2568 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

3. สถานที่เก็บข้อมูล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ข้อคำถาม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก และการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และข้อคำถามในการสอบถามให้มีความชัดเจนตามผังโครงสร้างเครื่องมือวิจัย โดยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. ออกแบบและสร้างแบบตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาของแบบสอบถามฯ กำหนดความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

4. นำแบบตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาแนบกับแบบสอบถามฯ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงและแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นผ่านเกณฑ์ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามจำนวน ข้อ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1 และมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1 สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ จากนั้นนำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและพิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือนำเพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามพร้อมแนบหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย โดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก จำนวน 372 คน รับแบบสอบถามที่ตอบ จำนวน 372 ฉบับ อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความสะมพันธ์ของตัวแปร

2. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pierson Correlation Coefficient (r)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 372 คน ซึ่งสามารถจำแนก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.3 เพศชาย ร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.3 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ร้อยละ 23.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 38.7 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง ร้อยละ 25.8 รองลงมามีอาชีพทั่วไป/อาชีพอิสระ ร้อยละ 25.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 36.0 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 26.1 แสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	41.70
หญิง	217	58.30
รวม	372	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.90
21 - 30 ปี	37	9.90
31 - 40 ปี	86	23.10
41 - 50 ปี	49	13.20
51 - 60 ปี	80	21.50
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	98	26.30
รวม	372	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	144	38.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	20.20
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	71	19.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.	61	16.40
ปริญญาตรี	21	5.60
รวม	372	100
อาชีพ		4.30
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	9.10
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	34	16.90
ผู้ประกอบการ/ ค้าขายรายย่อย	63	25.50
รับจ้างทั่วไป/ อาชีพอิสระ	95	5.40
นักเรียน/ นักศึกษา	20	2.70
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	10	25.80
เกษตรกร/ ประมง	96	10.20
ว่างงาน/ ตกงาน	38	100.00

ข้อความ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	372	
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	97	26.10
5,001 - 10,000 บาท	74	19.90
10,001 - 15,000 บาท	40	10.80
15,001 - 20,000 บาท	134	36.00
20,001 - 25,000 บาท	22	5.90
25,000 บาทขึ้นไป	5	1.30
รวม	372	100.00

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.55 อันดับ 1 ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่เข้ารับบริการ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.92, S.D. = 0.27 อันดับ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจัดเตรียมไว้และเพียงพอกับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.40 อันดับ 3 เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความเพียงพอกับผู้รับบริการ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.44 อันดับ 4 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.74 อันดับ 5 มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีความเรียบร้อย สะอาดสะอาด ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.73 แสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความเพียงพอกับผู้รับบริการ	4.77	0.44	มากที่สุด	3
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ครบครัน ทันสมัย	4.38	0.60	มาก	8
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจัดเตรียมไว้และเพียงพอกับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	4.80	0.40	มากที่สุด	2

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
4. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน มีการจัดคิวให้บริการ	4.47	0.50	มาก	7
5. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.74	0.74	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	4.53	0.72	มากที่สุด	6
7. มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีความเรียบร้อย สะอาดสะอาด	4.54	0.73	มากที่สุด	5
8. ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่เข้ารับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด	1
รวม	4.64	0.55	มากที่สุด	

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.58 อันดับ 1 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้รับบริการ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.44 อันดับ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.72, S.D. = 0.62 อันดับ 3 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.76 อันดับ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.52, S.D. = 0.53 แสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ข้อความ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.62	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้รับบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.53	มากที่สุด	4
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.64	0.76	มากที่สุด	3
รวม	4.68	0.58	มากที่สุด	

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก พบว่า ภาพรวมประชาชนที่รับ

บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในทิศทางบวก ระดับสูงอย่างมีในสำคัญทางสถิติ (r = 4.68, p-value<.05) และพบว่า การให้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ระดับสูงมาก อย่างมีในสำคัญทางสถิติ (r = 4.84, p-value<.05) แสดงตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ (r) ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชนกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ข้อความ	คุณภาพการบริการ		
	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	0.782	.000*	ทิศทางบวก ระดับสูง
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้รับบริการ	0.811	.000*	ทิศทางบวก ระดับสูงมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.764	.000*	ทิศทางบวก ระดับสูง
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	0.758	.000*	ทิศทางบวก ระดับสูง
รวม	0.766	0.000*	ทิศทางบวก ระดับสูง

p - value < .05

อภิปรายผล

ระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี นกจั่น (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.501) และ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.557) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพ การให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง ร้อยละ 63 (R2 = 0.63) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง มีจำนวน 4 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจผู้ใช้บริการ การตอบสนอง

ผู้ใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสอดคล้องกับ นริศรา มณีสาร และอัจฉราวรรณ รัตนพันธ์ (2567) ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับและ 2) การบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ด้านการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการเสาะแสวงหาข้อมูลและด้านการประเมินทางเลือก ตามลำดับ และ 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการฟู้ดเดลิเวอรี่ในการพัฒนารูปแบบของบริการและการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคเพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการในตลาดบริการฟู้ดเดลิเวอรี่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) การวัดคุณภาพการบริการ สามารถสรุปตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้ 2 ระดับ คือ มีคุณภาพ และคุณภาพที่น่าดึงดูด หมายถึง เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และหากไม่เป็นไปตามนั้นก็จะนำไปสู่ความไม่พอใจของลูกค้า ในทางกลับกันคุณภาพที่น่าดึงดูดใจ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่คาดคิด แต่จะชื่นชมและประทับใจปัจจัยเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างดีซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า เพราะการประเมินนั้นไม่ได้วัดเฉพาะผลของการให้บริการแต่ยังต้องประเมินผลถึงกระบวนการส่งมอบการให้บริการนั้นด้วย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน ระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz (1983) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับผู้บริโภค(Consumer) หรือผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้รับสารจะอยู่ในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Selector of Media Communication) ซึ่งนับได้ว่า เป็นมุมมองที่แตกต่างเป็นจากทฤษฎีเดิม ที่ไม่ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร เพราะแต่เดิมผู้รับสารถูกมองว่าเป็นผู้ถูกกระทำ ดังนั้น สมมุติฐานของ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจึงไม่อาจคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างข่าวสารกับระสิทธิภาพของการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัย Holopainen & Suslova (2019) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงาน Generation Z โดยได้ศึกษาทัศนคติโดยรวมของ

พนักงาน Generation Z แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของพนักงาน Generation Z และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและภายนอกส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z โดยปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า การบังคับบัญชาของผู้นำ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในองค์กรและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ในขณะที่ผลตอบแทนพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมา และงานวิจัยของ Istiaque & Molla (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนพนักงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นที่น่าพอใจ จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในทางลบและทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรลดลง

ความพึงพอใจของของประชาชนที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมประชาชนที่รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการในทิศทางบวก ระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Good (1973) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน จากความหมายของ ความพึงพอใจ ที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ดังนั้นพอกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และต้องการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จนบรรลุผลสำเร็จ และแนวคิดของ Scott (1970) การจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการทำงานที่จะให้ผลในเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้ 1) งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว และมีความหมายสำหรับผู้ทำ 2) งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงาน และการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ 3)เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงาน จะต้องมีลักษณะดังนี้ 3.1) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย 3.2) ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง 3.3) งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมในการเลือกเรียนตามความสนใจ และมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายใน การทำกิจกรรม ได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัด และสามารถค้นหาคำตอบได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คำถามควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ควรมีการทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อประเมินว่าแบบสอบถามสามารถสะท้อนข้อมูลที่ต้องการศึกษา ความครอบคลุมของเนื้อหาคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องของมาตราส่วนประมาณค่าควรมีการตรวจสอบว่าเหมาะสมหรือไม่ เช่น มีตัวเลือกที่หลากหลายและสามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป การเพิ่มความหลากหลายของตัวเลือกพิจารณาเพิ่มตัวเลือกที่สะท้อนความแตกต่างของกลุ่มประชากรได้ดียิ่งขึ้น เช่น รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับอาชีพ หรือช่วงรายได้ที่มีความละเอียดมากขึ้น การขยายขอบเขตคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือความรวดเร็วในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการได้ตรงจุดมากขึ้น

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัย

พัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการต่อเนื่อง แม้ว่าผลลัพธ์จะอยู่ในระดับสูง แต่การนำข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงจะช่วยให้บริการมีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น ดำเนินการขยายผลการวิจัยไปยังบริบทอื่น ๆ ให้อาจนำรูปแบบการวิจัยนี้ไปศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและหาแนวทางพัฒนาในระดับนโยบายที่กว้างขึ้น นำไปจัดทำมาตรฐานบริการตามผลการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

จรัส สุวรรณมาลา. (2541). *การปฏิรูปการคลังและการกระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นริศรา มณีสาร และอัจฉราวรรณ รัตนพันธ์. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, 14*(12), 99-110.

นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ. (2541). องค์กรพัฒนาเอกชนกับบทบาทใหม่ในรัฐธรรมนูญ. *วารสารปฏิรูปการเมือง - กระจายอำนาจ, สถาบันนโยบายศึกษา, (เมษายน 2541),* 5-7.

ภาวิณี นกจั่น. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มานพ อายา. (2554). *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่องานบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ทุนวิจัยของคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

Bemard. (1968). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. วันที่ค้นข้อมูล 1 มีนาคม 2566, เข้าถึงได้จาก https://phankaew.blogspot.com/p/blog-page_5882.html

Geeratigronpong, N. (2021). *Factors Affecting Operational Satisfaction of EGAT Employees at Vajiralongkorn Dam.* Master of Business Administration, Thammasat University. (in Thai).

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1970). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review, 48*(1).

Holopainen, L., & Suslova, A. (2019). *Job Satisfaction & Employee Motivation: Case Generation Z.* Bachelor of Business Administration International Business, KAMK University ใ

Istiaque, M., & Molla, H. (2015). Ensuring Job Satisfaction for Managing People at Work. *Global Disclosure of Economics & Business, 4*(2), 155-166.

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.

Maslow, A. H. (1970). *Mativation and personanlity.* New York: Harper &Row Publishers.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise.* New York: McGraw-Hill.

Nukulungaree, S. (2012). *The Job Satisfaction of the Employees of Thai Airways International Public Company Limited.* Master of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing, 49,* 41-50.

Scott, J. (1970). *The analysis of social organizations.* New York: Wiley.