

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ท่าน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 – 30 มิถุนายน พ.ศ.2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The objectives of this research were to 1) study people's satisfaction of the services of subdistrict administrative organizations in the area of Khok Samrong District, Lop Buri Province and 2) to compare their satisfaction of the services when they were classified by gender, age, marital status, average monthly income, education, occupation, and service types. The sample totaled 400 people living in Khok Samrong District, Lop Buri Province. The instrument was a questionnaire designed by the researcher and approved by 5 experts with a reliability of 0.95. The data were collected during 15th-30th June 2009 and analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference: LSD.

The findings of this research were:

1. in overall, people highly satisfied the services of subdistrict administrative organizations. They were ranged in descending order as follows: trust, capability, willingness, and quickness.

2. when people were classified by average monthly income and education, their satisfactions were different at a significance level of .05. When they were classified by gender, age, marital status, and service types, their satisfactions, however, were not different at a significance level of .05.