

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. การอภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (close ended questionnaire) แบบให้เลือกตอบตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความ

คิดเห็นของตนในแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อถือ 2) ความสามารถ 3) ความเต็มใจ และ 4) ความรวดเร็ว

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเกี่ยวกับความมุ่งหมาย และนำมาปรับปรุงร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกและรับคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ของประชาชน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ โดยใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 ขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 สถานภาพสมรสสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 49 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

คิดเป็นร้อยละ 23.8 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.8 และประเภทของงานบริการที่ใช้สำนักปลัด อบต. คิดเป็นร้อยละ 31

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ใน 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ผู้ให้บริการ บริการอย่างมีคุณภาพ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน

2.2 ด้านความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความชำนาญในการบริการ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการและสื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.3 ด้านความเต็มใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการและค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4 การด้านความรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกรายการ โดยรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ ค่าเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้ ในรายด้าน จำนวน 9 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 5 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 7 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 จำแนกตามอาชีพ เป็น 6 กลุ่ม คือ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เกษตรกร และอื่น ๆ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ เป็น 7 กลุ่ม คือ สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ส่วนสาธารณสุข ส่วนสวัสดิการสังคม และส่วนส่งเสริมการเกษตร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การอภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้เป็นอย่างมาก

1.1 ด้านความเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง มีพนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม ผู้ให้บริการ บริการอย่างมีคุณภาพ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ตรงกับงานที่บริการ เอาใจใส่ต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ทำตามสัญญาที่ให้ไว้ และระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชา แพรรักษา (2549, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการได้รับบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด

1.2 ด้านความสามารถ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง มีความชำนาญในการบริการ มีความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ มีการให้คำแนะนำแก้ไขชัดเจน มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีการสื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชา แพรรักษา (2549, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม

1.3 ด้านความเต็มใจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการ กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใสตลอดเวลา กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี การเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ มีการอุทิศเวลาในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง มีความตั้งใจให้บริการ และมีการให้บริการติดต่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดลพบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

1.4 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง มีการบริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาไม่นาน/ไม่ยุ่งยาก ความเหมาะสมช่วงเวลาที่ให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ อนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการรับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

2.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ พานิชกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ เป็น 5 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ พานิชกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น 5 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 7 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

2.6 จำแนกตามอาชีพ เป็น 6 กลุ่ม คือ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ เกษตรกร และอื่น ๆ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล สำราญทรัพย์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

2.7 จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ เป็น 7 กลุ่ม คือ สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ส่วนสาธารณสุข ส่วนสวัสดิการสังคม และส่วนส่งเสริมการเกษตร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของงานบริการที่ใช้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเต็มใจ และด้านความรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารควรนำผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ไปวางแผน เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ให้ความเห็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

1.1 ด้านความเต็มใจ ในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการให้มากกว่านี้ เพราะผู้รับบริการจะได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ในเรื่องที่รับบริการเป็นอย่างดี

1.2 ด้านความรวดเร็ว ในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว ควรปรับปรุงในเรื่องลำดับขั้นตอนการบริการ ควรมีบัตรคิว เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับบริการ

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ผู้สนใจควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในด้านความเต็มใจ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ และด้านความรวดเร็ว โดยเน้นการมีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว

2.2 ผู้สนใจควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น